

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore dell'accoglienza in eventi
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.20 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore dell'accoglienza in eventi si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai partecipanti ad eventi (fiere generiche, fiere di settore, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere). Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni necessarie sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico, relazionandosi direttamente con essi; provvede ai servizi di registrazione, alla distribuzione dei materiali informativi, alla somministrazione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction. Se necessario collabora alle attività di allestimento dei locali/spazi destinati all'evento curando la disposizione degli arredi e dei materiali informativi/comunicativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Accogliere e assistere i partecipanti all'evento (2314) 2. Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento (3085) 3. Collaborare alle attività di chiusura dell'evento (3103)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Accogliere e assistere i partecipanti all'evento
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	partecipanti accolti ed assistiti adeguatamente durante tutta la durata dell'evento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza ai partecipanti all'evento.
Indicatori	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa2. Svolgere attività di prima accoglienza dei partecipanti all'evento, anche in lingua straniera3. Distribuire materiali informativi/comunicativi (programma, brochure, locandine, ...)4. Curare le attività di registrazione dei partecipanti5. Fornire ai partecipanti informazioni di carattere organizzativo e/o logistico relativi l'evento6. Curare l'erogazione di servizi accessori (guardaroba, distribuzione snack e bevande, ...)7. Accogliere le richieste dei partecipanti ed inoltrarle al personale competente8. Gestire situazioni di emergenza individuali e collettive
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)2. Elementi di comunicazione interpersonale3. Inglese tecnico di settore4. Tecniche di comunicazione efficace5. Cerimoniale per incontri tra autorità6. Elementi di bon ton e galateo7. Principi di customer satisfaction8. Elementi di customer care9. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)10. Ruolo, mansioni e compiti dell'hostess/steward nelle diverse tipologie di eventi
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Livello EQF	2
Risultato formativo atteso	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Oggetto di osservazione	le operazioni di collaborazione all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Indicatori	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento eseguito secondo le direttive degli organizzatori
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Interagire con i vari soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento (organizzatori, fornitori, relatori, ...)2. Curare la disposizione del materiale informativo/comunicativo nei locali destinati all'evento3. Curare la disposizione degli arredi e l'ottimizzazione delle aree destinate all'evento4. Fornire assistenza nell'allestimento delle aree destinate ai servizi accessori (coffee break, guardaroba, ...)5. Fornire supporto alle attività di predisposizione delle apparecchiature audio, video e multimediali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)2. Criteri e tecniche di allestimento di spazi/locali destinati agli eventi3. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature audio, video e multimediali4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Collaborare alle attività di chiusura dell'evento
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	attività di chiusura dell'evento correttamente eseguite
Oggetto di osservazione	le operazioni di collaborazione alle attività di chiusura dell'evento
Indicatori	gestione di lamentele e reclami; compilazione di attestati
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)3. Predisporre attestati di partecipazione4. Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari, interviste, ...)5. Comunicare agli organizzatori eventuali criticità emerse
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)2. Inglese tecnico di settore3. Tecniche di comunicazione efficace4. Principi di customer satisfaction5. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici