

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Operatore della promozione e accoglienza turistica</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
<b>Processo</b>	Servizi di viaggio e accompagnamento
<b>Sequenza di processo</b>	Sviluppo di piani di promozione turistica
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	L'operatore della promozione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accoglienza e assistenza al cliente (1)</li> <li>2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)</li> <li>3. Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220)</li> <li>4. Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Accoglienza e assistenza al cliente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.
<b>Indicatori</b>	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza durante la fruizione; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.)e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li> <li>2. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>4. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>5. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>6. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti</p> <p>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</p> <p>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi</p> <p>3.4.1.5.2 - Guide turistiche</p> <p>4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio</p> <p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p> <p>5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria
<b>Indicatori</b>	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li> <li>2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>3. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro</li> <li>4. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li> <li>5. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li> <li>6. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li> <li>7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita</li> <li>8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li> <li>2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>3. Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>4. Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>7. Principi di customer satisfaction</li> <li>8. Struttura e criteri di redazione di testi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria</li> <li>4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti</li> <li>4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate</li> <li>4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti</li> <li>4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.
<b>Indicatori</b>	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi</li> <li>2. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte</li> <li>3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>4. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>5. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia turistica</li> <li>2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>3. Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti</li> <li>5. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti</li> <li>8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate</p> <p>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</p> <p>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi</p> <p>3.4.1.5.2 - Guide turistiche</p> <p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche.
<b>Indicatori</b>	Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati; organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione; aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</li> <li>2. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</li> <li>3. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti</li> <li>4. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia turistica</li> <li>2. Elementi storia del territorio</li> <li>3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc</li> <li>4. Offerta turistica locale</li> <li>5. Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</li> <li>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi</li> <li>3.4.1.5.2 - Guide turistiche</li> <li>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</li> <li>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici</li> </ol>