REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore della promozione e accoglienza turistica**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	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
Referenziazione ISTAT CP2011	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

1. Accoglienza e assistenza al cliente (1)
2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
3. Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220)
4. Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Accoglienza e assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	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 2. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 4. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 5. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 6. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 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 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 4. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 5. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 6. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria 4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti 4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate 4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti 4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi 2. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 5. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera
Conoscenze	1. Elementi di geografia turistica 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilita' e disponibilita' di aggiornamento
Descrizione breve	
Abilità	1. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. 2. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti 3. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti 4. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche
Conoscenze	1. Elementi di geografia turistica 2. Elementi storia del territorio 3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc 4. Offerta turistica locale 5. Principali software per la gestione dei flussi informativi 6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica 7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
Risultati attesi	
Attività	