

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	
<ol style="list-style-type: none"> 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
Risultato formativo atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.
Indicatori	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
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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

Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Oggetto di osservazione	Le operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria
Indicatori	Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">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 lavoro4. 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 burocratiche7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)3. Elementi di amministrazione aziendale4. Elementi di comunicazione interpersonale5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti7. Principi di customer satisfaction8. Struttura e criteri di redazione di testi
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta

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
Risultato formativo atteso	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.
Indicatori	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<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

Denominazione unità di competenza	Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento
Oggetto di osservazione	Le operazioni di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche.
Indicatori	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
Abilità	<ol style="list-style-type: none">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 turisti3. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti4. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di geografia turistica2. Elementi storia del territorio3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc4. Offerta turistica locale5. Principali software per la gestione dei flussi informativi6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi3.4.1.5.2 - Guide turistiche4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici