REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Receptionist**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Descrizione sintetica della qualificazione	Il receptionist opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)
2. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)
3. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)
4. Gestire le prenotazioni alberghiere (244)
5. Pianificare le attività di ricevimento (317)
6. Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
Descrizione breve	
Abilità	1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente 2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito) 3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici 6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici 7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti) 8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento 9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) 10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate
Conoscenze	1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere 2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out 6. Documentazione in uso nel front-office 7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure. 8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture 9. Principali software gestionali per strutture ricettive
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
Descrizione breve	
Abilità	1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia 2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami 3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti 4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero 5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali 6. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)
Conoscenze	1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore 2. Elementi di marketing dei servizi turistici 3. Inglese tecnico di settore 4. Modelli e tecniche di comunicazione 5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero 2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie 3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi 4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici 5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati 6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione) 7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione 8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso 9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia) 10. Emettere fattura all'agenzia 11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate 12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Conoscenze	1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale 2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili 3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili. 4. Principali software di contabilità 5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie 6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche 7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestire le prenotazioni alberghiere**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
Descrizione breve	
Abilità	1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.) 2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere 3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi 4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto 5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio 6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi
Conoscenze	1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 2. Tecniche di promozione e vendita 3. Terminologia di settore in lingua straniera 4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere 6. Principali software gestionali per strutture ricettive 7. Cenni di revenue e yield management
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Pianificare le attività di ricevimento**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	attivita' di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
Descrizione breve	
Abilità	1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi) 2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente 3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto 4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi 5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate 6. Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità 3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto 4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 5. Elementi di gestione delle risorse umane
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Realizzare le attività di assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
Descrizione breve	
Abilità	1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia 2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.) 3. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative 4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.) 5. Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.) 6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente 7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction
Conoscenze	1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.) 2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	