

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Operatore di agenzia di viaggio
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.03.04 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	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	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
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 delle prenotazioni (226) 4. Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio (334) 5. Vendita dei pacchetti e servizi turistici (444) 	

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. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. 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
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 delle prenotazioni
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione delle prenotazioni
Indicatori	Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità, impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni, raccolta di informazioni provenienti dai clienti.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera4. Promuovere e vendere i servizi disponibili5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Strategie e tecniche di revenue e yield management2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto3. Offerta turistica globale e territoriale4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)5. Tecniche di promozione e vendita6. Terminologia di settore in lingua straniera7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Oggetto di osservazione	Le operazioni di predisposizione ed emissione dei documenti e titoli di viaggio.
Indicatori	Impiego efficiente dei sistemi di prenotazione dei servizi turistici archiviazione, anche informatica, della documentazione di viaggio impiego delle diverse modalità di trasmissione e consegna dei documenti di viaggio.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione3. Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)4. Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa del settore turistico2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Vendita dei pacchetti e servizi turistici
Livello EQF	3
Risultato formativo atteso	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Oggetto di osservazione	Le operazioni di vendita dei pacchetti e servizi turistici
Indicatori	applicazione efficace delle tecniche di vendita; esecuzione corretta e precisa delle operazioni connesse alla vendita di servizi turistici
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di vendita dei servizi 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti) 4. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente 6. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti 7. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti 8. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico 9. Applicare tecniche di negoziazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing dei servizi turistici 4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 5. Normativa del settore turistico 6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 7. Struttura dei pacchetti turistici 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera 10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	<p>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</p> <p>4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio</p>