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

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
Descrizione della performance da osservare	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	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	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 delle prenotazioni**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Descrizione breve	
Abilità	1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. 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 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 5.2.1.1.0 - 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	**Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Descrizione breve	
Abilità	1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente 2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione 3. 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	1. Normativa del settore turistico 2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente 3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 4. 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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Vendita dei pacchetti e servizi turistici**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Descrizione breve	
Abilità	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	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	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
Risultati attesi	
Attività	