REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Operatore dell'accoglienza in eventi**
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.20 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Descrizione sintetica della qualificazione	L'Operatore dell'accoglienza in eventi si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai partecipanti ad eventi (fiere generiche, fiere di settore, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere). Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni necessarie sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico, relazionandosi direttamente con essi; provvede ai servizi di registrazione, alla distribuzione dei materiali informativi, alla somministrazione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction. Se necessario collabora alle attività di allestimento dei locali/spazi destinati all'evento curando la disposizione degli arredi e dei materiali informativi/comunicativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Accogliere e assistere i partecipanti all'evento (2314)
2. Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento (3085)
3. Collaborare alle attività di chiusura dell'evento (3103)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Accogliere e assistere i partecipanti all'evento**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	partecipanti accolti ed assistiti adeguatamente durante tutta la durata dell'evento
Descrizione breve	
Abilità	1. Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa 2. Svolgere attività di prima accoglienza dei partecipanti all'evento, anche in lingua straniera 3. Distribuire materiali informativi/comunicativi (programma, brochure, locandine, ...) 4. Curare le attività di registrazione dei partecipanti 5. Fornire ai partecipanti informazioni di carattere organizzativo e/o logistico relativi l'evento 6. Curare l'erogazione di servizi accessori (guardaroba, distribuzione snack e bevande, ...) 7. Accogliere le richieste dei partecipanti ed inoltrarle al personale competente 8. Gestire situazioni di emergenza individuali e collettive
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Elementi di comunicazione interpersonale 3. Inglese tecnico di settore 4. Tecniche di comunicazione efficace 5. Cerimoniale per incontri tra autorità 6. Elementi di bon ton e galateo 7. Principi di customer satisfaction 8. Elementi di customer care 9. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 10. Ruolo, mansioni e compiti dell'hostess/steward nelle diverse tipologie di eventi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento**
Livello EQF	2
Descrizione della performance da osservare	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Descrizione breve	
Abilità	1. Interagire con i vari soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento (organizzatori, fornitori, relatori, ...) 2. Curare la disposizione del materiale informativo/comunicativo nei locali destinati all'evento 3. Curare la disposizione degli arredi e l'ottimizzazione delle aree destinate all'evento 4. Fornire assistenza nell'allestimento delle aree destinate ai servizi accessori (coffee break, guardaroba, ...) 5. Fornire supporto alle attività di predisposizione delle apparecchiature audio, video e multimediali
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Criteri e tecniche di allestimento di spazi/locali destinati agli eventi 3. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature audio, video e multimediali 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Collaborare alle attività di chiusura dell'evento**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	attività di chiusura dell'evento correttamente eseguite
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Predisporre attestati di partecipazione 4. Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari, interviste, ...) 5. Comunicare agli organizzatori eventuali criticità emerse
Conoscenze	1. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 2. Inglese tecnico di settore 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Principi di customer satisfaction 5. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
Risultati attesi	
Attività	