

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	<p>Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi ambiti di esercizio - al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo.</p> <p>Possiede competenze funzionali - in rapporto ai diversi indirizzi - alla definizione, promozione e realizzazione di servizi di ricevimento, accoglienza e assistenza turistica, vendita di pacchetti e cura di eventi culturali/congressi.</p>
DENOMINAZIONE INDIRIZZI	<ul style="list-style-type: none"> - Ricettività turistica - Agenzie turistiche - Convegnistica ed eventi culturali
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	Livello 4
REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007	<p>Ricettività turistica 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte</p> <p>Agenzie turistiche 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator</p> <p>Convegnistica ed eventi culturali 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere</p>
REFERENZIAZIONE CPISTAT 2011	<p>Ricettività turistica 4.2.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive</p> <p>Agenzie turistiche 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggi</p> <p>Convegnistica ed eventi culturali 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti 5.2.3.1.3 Assistenti congressuali e fieristici</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI	
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	<p>SETTORE Servizi turistici PROCESSO Servizi di ricettività SEQUENZA DI PROCESSO Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica SEQUENZA DI PROCESSO: Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente PROCESSO: Servizi di viaggio e accompagnamento SEQUENZA DI PROCESSO: Composizione ed erogazione di offerte turistiche ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi</p> <p>SETTORE Area comune PROCESSO Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni SEQUENZA DI PROCESSO Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere ADA.25.226.736 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali</p>
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
	Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente
ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi ADA.25.226.736 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali	<p>Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni</p> <p>Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO	
Ricettività turistica	
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE: Servizi turistici PROCESSO: Servizi di ricettività SEQUENZA DI PROCESSO: Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica SEQUENZA DI PROCESSO: Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente	Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO	
Agenzie turistiche	
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE Servizi turistici PROCESSO Servizi di viaggio e accompagnamento SEQUENZA DI PROCESSO Composizione ed erogazione di offerte turistiche ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
ADA.19.20.44 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio ADA.19.20.45 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi	Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO	
Convegnistica ed eventi culturali	
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE Area comune PROCESSO Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni SEQUENZA DI PROCESSO Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere ADA.25.226.736 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
ADA.25.226.736 - Organizzazione e gestione di eventi, convegni e congressi ADA.25.226.738 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali	Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI**COMPETENZA**

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente

QNQ/EQF – Livello 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none">- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore- Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore- Nozioni di primo soccorso- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZA

Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">- Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura/servizio- Applicare tecniche di interazione col cliente- Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente- Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente- Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting- Applicare strategie di marketing- Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio anche con strumenti on line	<ul style="list-style-type: none">- Tecniche di ascolto del cliente- Elementi di marketing operativo, turistico e culturale- Risorse e opportunità del territorio- Elementi di analisi dell'andamento del mercato e della concorrenza- Strumenti e tecniche di comunicazione- Tecniche di definizione dei costi e dei prezzi- Standard di qualità della struttura / servizio- Elementi di customer satisfaction- Principi di fidelizzazione del cliente- Strumenti social- Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva/di ospitalità

COMPETENZA

Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio

QNQ/EQF– Livello 4

ABILITA'

- Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
- Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
- Aggiornare i materiali promozionali e informativi
- Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
- Promuovere le risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio
- Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela
- Contribuire all'ideazione di progetti promozionali
- Identificare e presentare progetti promozionali
- Curare la comunicazione sui social
- Contribuire alla realizzazione di progetti multi-canale al fine di promuovere l'azienda o specifiche attività/servizi
- Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela

CONOSCENZE

- Risorse e opportunità enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio
- Tipologie e standard dei servizi ricettivi e turistici del territorio
- Elementi di marketing operativo
- Standard di qualità della struttura / servizio
- Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione dei prodotti/servizi integrati e sostenibili della struttura e del territorio
- Potenzialità e fattori di attrazione turistica
- Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico
- Criteri di scelta degli strumenti web in base all'utilizzo e allo scopo
- Normativa inerente il web
- Rischi legati all'utilizzo degli strumenti social
- Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO
Ricettività turistica

COMPETENZA

Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali

QNQ/EQF– Livello 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione - Applicare tecniche di interazione col cliente nel servizio di accoglienza per la rilevazione del fabbisogno - Intervenire nella funzionalità e nell'efficacia dell'organizzazione del front-office - Formulare proposte di miglioramento degli standard di ricevimento e accoglienza - Relazionarsi con i clienti - Relazionarsi con lo staff aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi in base alla politica di vendita - Applicare tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico – commerciali - Applicare tecniche di analisi dei costi - Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della struttura/reparto - Redigere report periodici dei risultati intermedi e finali della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing dei prodotti / servizi offerti dalla struttura ricettiva e sul territorio turistico - Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico - Tipologie di servizi offerti nelle strutture ricettive - Procedure di front e back office - Standard di qualità della struttura / servizio - Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico - Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita - Elementi di matematica finanziaria - Elementi di analisi dei costi - Tecniche e strumenti di yield management - Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva/di ospitalità

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO
Agenzie turistiche

COMPETENZA

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili

QNQ/EQF– Livello 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Analizzare le esigenze del cliente - Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio - Negoziare i costi dei servizi - Organizzare servizi di trasporto, pernottamento, di assicurazioni per viaggi - Preparare un preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di strutture ricettive - Tipologie dei mezzi di trasporto - Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici: all inclusive, viaggi su misura, viaggi tematici - Elementi di storia, arte, geografia e cultura dei territori di riferimento inerenti i pacchetti predisposti - Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico - Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei - Strumenti e software a supporto della predisposizione di un pacchetto turistico

COMPETENZA

Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

QNQ/EQF– Livello 3

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di accoglienza della clientela - Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio - Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione - Preparare un preventivo - Organizzare viaggi su misura partendo da cataloghi - Predisporre la documentazione di viaggio - Utilizzare i servizi di prenotazione online - Elaborare documenti contabili di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di promozione e di vendita - Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale - Tipologie e funzionamento delle imprese e operatori turistici - Normativa pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico - Disposizioni sanitarie internazionali - Elementi di marketing operativo - Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio di riferimento del prodotto turistico - Strumenti e software a supporto della vendita di un servizio turistico - Funzionalità dei principali software applicativi di biglietteria

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO
Convegnistica ed eventi culturali

COMPETENZA

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche dei committenti - Individuare i servizi tecnici di supporto e la location - Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting - Gestire liste ed elenchi di prenotazione e iscrizione - Effettuare l'allestimento, l'esposizione e la distribuzione di materiali informativi - Fornire informazioni ai partecipanti - Gestire reclami e situazioni critiche 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di comunicazione - Tecniche di gestione del cliente - Caratteristiche dei servizi tecnici a supporto di eventi - Elementi di contrattualistica di settore - Processi organizzativi di eventi: compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività - Tecniche di analisi e preventivazione dei costi - Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi, sia in spazi pubblici che privati - Strumenti e tecnologie a supporto: caratteristiche e funzionalità - Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio