

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
TURISMO E SPORT**

Denominazione della figura	20. TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Referenziazioni della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere 91.02.00 Attività di musei 91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili</p>
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 al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi, strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	<p>A. Gestione organizzativa del lavoro B. Accoglienza, informazione e promozione C. Rapporto con i fornitori D. Rapporto con i clienti E. Organizzazione congressi ed eventi</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
<p>A. GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Definizione compiti, tempi e modalità operative - Coordinamento operativo - Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni - Ottimizzazione degli standard di qualità - Prevenzione delle situazioni di rischio 	<p>1. Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi.</p> <p>2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>

<p>B. ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborazione del piano promozionale – Progettazione spazi e supporti – Aggiornamento materiali – Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura 	<p>3. Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione.</p>
<p>C. RAPPORTO CON I FORNITORI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoraggio scorte e giacenze – Definizione e gestione ordini – Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>4. Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento.</p>
<p>D. RAPPORTO CON I CLIENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Definizione dell'offerta – Rilevazione esigenze del cliente – Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente – Monitoraggio servizio – Rilevazione dati customer 	<p>5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento.</p>
<p>E. ORGANIZZAZIONE CONVEGNI ED EVENTI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborazione del planning organizzativo – Approntamento risorse – Formulazione dell'offerta – Gestione operativo-logistica – Monitoraggio e controllo 	<p>6. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente.</p>
	<p>7. Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività • Individuare anomalie e segnalare non conformità • Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio • Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi • Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale • Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio • Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro • Elementi e procedure di gestione delle risorse umane • Modello organizzativo e organigramma della struttura • Sistema di qualità e principali modelli • Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità • Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione • Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità • Prefigurare forme comportamentali di prevenzione • Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Elementi di ergonomia • Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio • Normativa ambientale e fattori di inquinamento • Strategie di promozione • Tecniche di reporting • Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione • Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative • Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi • Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing dei prodotti / servizi • Elementi di organizzazione aziendale • Risorse e opportunità del territorio • Standard di qualità della struttura / servizio • Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio • Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente • Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni • Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi • Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting • Verificare la fattibilità del piano • Applicare strategie di marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di marketing operativo, turistico e culturale • Risorse e opportunità del territorio • Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria • Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di selezione dei fornitori • Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte • Applicare procedure di gestione degli ordini • Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura • Aggiornare situazione scorte e giacenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità • Elementi di contrattualistica fornitori • Elementi di tecnica commerciale • Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 6	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di interazione col cliente • Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente • Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela • Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente • Effettuare la valutazione tecnica dei reclami • Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer satisfaction • Principi di fidelizzazione del cliente • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 7	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti • Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location • Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting • applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività • Applicare tecniche di predisposizione mailing-list • Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture 	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi • Elementi di contrattualistica di settore • Elementi di gestione logistica • Elementi di time planning • Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici • Processi organizzativi di eventi • Tecniche di analisi e preventivazione dei costi • Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio