



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono (251)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto al ricevimento; banconiere di agenzia di viaggio
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Svolge la sua attività nell'area front-office curando i rapporti con la clientela dell'agenzia proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni. Fornisce informazioni e consigli, al banco e/o al telefono. Aiuta i clienti nella scelta tra le numerose destinazioni possibili. Ha il compito di emettere e vendere biglietti aerei, marittimi e ferroviari, operando al terminale collegato con banche dati che indicano la disponibilità dei posti in tempo reale. Svolge spesso anche mansioni di carattere amministrativo, come la gestione della corrispondenza, la compilazione degli schedari dei clienti e dei fornitori, l'emissione di ricevute relativamente ai pagamenti dei servizi erogati

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Generalmente risulta inquadrato contrattualmente come dipendente
Collocazione contrattuale	In caso di inserimento come dipendente la figura è riconducibile al CCNL del turismo nelle seguenti modalità: 1) livello TERZO - addetti ai servizi di prenotazione o addetto ai servizi turistici e/o alle biglietterie ferroviarie, aeree, marittime e automobilistiche, con capacità di costruzione tariffaria autonoma e conoscenza lingue; 2) livello QUARTO: - addetto ai servizi di prenotazione o addetto ai servizi turistici e/o alle biglietterie ferroviarie, aeree, marittime e automobilistiche anche con mezzi di tariffazione automatica; - impiegato addetto prevalentemente alla vendita al banco di viaggi già programmati
Collocazione organizzativa	E' una figura autonoma nell'espletamento delle attività connesse al bancone delle agenzie di viaggio. E' in relazione innanzitutto con i clienti, ma anche con il personale interno dell'agenzia di viaggi e con le organizzazioni turistiche (alberghi, compagnie di trasporti, ecc...)
Opportunità sul mercato del lavoro	I primi inserimenti lavorativi possono essere individuati in piccole agenzie di viaggi, agenzie legate ad associazioni di vario genere (politiche, culturali, aziendali, religiose...). Una significativa esperienza professionale in questo ambito può far sì che questa figura si inserisca anche in aziende come grandi Tour Operator nazionali con

	filiali, in multinazionali, grandi compagnie aeree, aziende di stato. Sono di aiuto per l'inserimento lavorativo: buone capacità di relazione e di comunicazione (essere in grado di comprendere le esigenze della clientela, di interpretare i loro 'sogni', mostrando sempre calma, pazienza e cortesia), buona conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese), oltre a conoscenze relative a normativa di settore ed informatica connessa all'utilizzo delle nuove tecnologie. Una volta raggiunto un elevato livello di esperienza si possono ricoprire incarichi di sempre maggiore responsabilità, fino ad assumere ruoli di tipo direttivo (direttore di agenzia o direttore di particolari aree o settori di imprese tour operator). Le prospettive occupazionali continuano ad essere buone, anche in conseguenza della domanda di maggiore specializzazione e competenza professionale che attualmente vengono richieste ad un'agenzia di viaggi
Percorsi formativi	Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente nell'ambito turistico, al fine di possedere buona conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese), oltre a conoscenze relative alla ragioneria e normativa di settore. Possono facilitare l'inserimento lavorativo percorsi di formazione di Front-office, Comunicazione e attività di prenotazione ed emissione dei biglietti. Importante una formazione anche relativamente a sicurezza sui luoghi di lavoro e primo soccorso

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 522 - SHOP SALESPERSONS AND DEMONSTRATORS - 5220 - Shop salespersons and demonstrators 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travel stewards
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)
ATECO 2007	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

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore ai servizi di promozione e accoglienza- indirizzo servizi del turismo
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Denominazione AdA	Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della performance	Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)
UC	1773
Capacità-abilità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità
Conoscenze	Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti) Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento Processi e cicli di lavoro del servizio Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

Denominazione AdA	Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici
Descrizione della performance	Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti
UC	479
Capacità-abilità	Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...) Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali) Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici) Noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza
Conoscenze	Normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti Principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze Tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.) Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva

Denominazione AdA	Presentazione delle offerte
Descrizione della performance	Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste
UC	477
Capacità-abilità	Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela Comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia Costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant,

	guide turistiche ed altre fonti Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate
Conoscenze	Elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio Fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia Reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio