

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Accoglienza e assistenza al cliente: **3 casi**

Dimensione 2 - Prenotazione di servizi turistici: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Raccolta: **2 casi**

Dimensione 2 - Diffusione: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Rilevazione soddisfazione: **3 casi**

Dimensione 2 - Gestione dati: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

1 - ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Orientare il cliente sul territorio sulla base delle informazioni raccolte, proponendo attività e servizi turistici a disposizione, utilizzando un linguaggio semplice ma appropriato, fornendo materiale informativo ed evidenziandone le caratteristiche favorevoli per il cliente. Nel caso di cliente straniero, l'addetto sa svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

Grado di complessità 1

1.1 INFO POINT

Predisporre un ambiente accogliente e accessibile (1 o più desk, p.e. informazioni suddivise per lingua straniera, booking, ecc.), con posti a sedere per i clienti e servizi di prima necessità. A disposizione degli addetti attrezzatura tecnologica, software di prenotazione dedicati e materiale informativo e promozionale sulle attrazioni turistiche del territorio

1.1 PRIMA ACCOGLIENZA

Salutare e sorridere a fronte dell'arrivo di un gruppo o di singoli turisti, possibilmente mantenendo una postura corretta sia se seduti sia in piedi. L'addetto si presenta ordinato, in divisa, ed applica il badge all'altezza del petto sul quale compare il suo nome ed eventuale bandierina della lingua straniera in cui comunica

2 - PRENOTAZIONE DI SERVIZI TURISTICI

Grado di complessità 2

2.2 SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Procedere alla conferma del servizio turistico a fronte dell'accettazione della tariffa da parte del cliente, utilizzando i sistemi informatici di prenotazione oppure le consuete modalità (telefono, e-

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

mail). Nel caso di cliente stranieri, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

2.2 VOUCHER

Stampare, dopo aver provveduto alla prenotazione del servizio, la conferma di prenotazione e/o voucher e fornire una copia al cliente evidenziando date, orari e tariffe e controllando la correttezza delle informazioni riportate. Nel caso in cui si richieda il pagamento anticipato (non rimborsabile), riscuotere l'importo totale della prenotazione e rilasciare ricevuta di pagamento. Nel caso di cliente straniero, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

Grado di complessità 1

2.1 DISPONIBILITÀ E TARIFFE

Procedere, sulla base dell'interesse dimostrato dal cliente/turista per un'attività o per un servizio turistico, alla verifica della disponibilità e della relativa tariffa sul sistema informatico a disposizione o contattando il fornitore per via telefonica. Comunicare la tariffa al cliente una volta accertata la disponibilità per il numero dei clienti richiedenti. Nel caso di cliente straniero, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

2.1 DATI CLIENTE

Procedere, a fronte dell'accettazione della tariffa da parte del cliente, alla raccolta dei dati del cliente su apposito modulo (richiesta di prenotazione) e alla verifica della validità dei documenti di identità

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Personal computer e software di prenotazione dedicati
- Materiale informativo e promozionale sulle attrazioni turistiche del territorio
- Informazioni sul territorio di accoglienza ed i servizi turistici disponibili
- Tariffazione
- Normativa sulla privacy

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione e negoziazione
- Tecniche e modalità di ricerca e prenotazione servizi turistici
- Modalità di utilizzo software per l'emissione di biglietti e voucher
- Modalità di gestione di incassi e di emissione di ricevute e loro registrazione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite in lingua italiana e in una lingua straniera a livello B1 (QCER)
- Dati dei fruitori del servizio acquisiti
- Biglietti e voucher prenotati e consegnati
- Incasso e registrazione di corrispettivo economico

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di ricerca e prenotazione di un servizio turistico

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: gestione reale o simulata, a partire da input dati di un servizio di erogazione informazioni, in lingua italiana e in una lingua straniera, circa l'offerta turistica di un dato territorio
2. Colloquio tecnico relativo alle tecniche e modalità di prenotazione di servizi turistici a partire da quanto emerso nella prova prestazionale

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

1 - RACCOLTA

Grado di complessità 2

1.2 DISPONIBILITÀ/OFFERTE

Raccogliere le disponibilità delle strutture ricettive e le offerte turistiche del territorio, catalogandole e registrandole nei format previsti dal servizio ed utilizzando i software dedicati

Grado di complessità 1

1.1 INFORMAZIONI

Procedere alla raccolta delle informazioni turistiche del territorio nel rispetto delle procedure individuate dal servizio (es. tempistiche, canali informativi, accordi e protocolli territoriali)

2 - DIFFUSIONE

Grado di complessità 3

2.3 SOCIAL/MAILING LIST/SCHERMI VIRTUALI

Curare l'aggiornamento diretto delle informazioni turistiche in possesso dell'Info Point attraverso l'utilizzo di un gestionale interno e provvedere alla loro diffusione attraverso diversi canali comunicativi (es. mailing list, piattaforme social, touch screen e schermi virtuali)

Grado di complessità 2

2.2 PIATTAFORME ONLINE

Aggiornare e monitorare i dati relativi a strutture ricettive, servizi turistici, offerte ed eventi, sulle piattaforme online dedicate (OLTA e OTA), in stretto contatto con agenzie, operatori e TO

Grado di complessità 1

2.1 BACHECA FISICA

Aggiornare, con le tempistiche richieste dalla stagionalità, la bacheca fisica dell'Info Point avendo

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

cura di rispettare le indicazioni visive e le procedure definite dal servizio stesso

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Bacheche informative fisiche e virtuali (piattaforme online dedicate - OLTA e OTA)
- Cataloghi e depliant
- Internet/portali turistici
- Archivi fisici e virtuali relativi a strutture ricettive, servizi trasporti, servizi culturali, ecc.
- Mailing list
- Piattaforme social
- Touch screen e schermi virtuali
- Accordi e Protocolli territoriali

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di ricerca fonti e raccolta dati e informazioni
- Tecniche ed operatività di catalogazione e registrazione delle informazioni
- Tecniche ed operatività di allestimento bacheche e display dell'Info Point
- Modalità di aggiornamento dati e informazioni sulle piattaforme online dedicate
- Tecniche ed operatività di diffusione delle informazioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni turistiche costantemente monitorate, aggiornate e diffuse

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche e delle modalità di ricerca fonti e raccolta dati e informazioni
2. L'insieme delle tecniche e modalità di catalogazione ed archiviazione dei dati e delle informazioni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: gestione reale o simulata di una procedura di aggiornamento dati e informazioni di un territorio con l'utilizzo di internet e software dedicati
2. Colloquio tecnico relativo all'uso delle piattaforme social nella promozione turistica

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

1 - RILEVAZIONE SODDISFAZIONE

Grado di complessità 2

1.2 VIDEO INTERVISTA

Richiedere al cliente, al termine del servizio offerto, la disponibilità a rilasciare una video intervista di breve durata, massimo 20-30 secondi, sul servizio erogato, anche utilizzando una lingua straniera a livello B1

Grado di complessità 1

1.1 FORM CARTACEO

Proporre al cliente un questionario cartaceo in cui possa valutare il servizio erogato dall'Info Point, rispondendo a quesiti semplici e precisi sulle modalità di erogazione del servizio, esprimendo il proprio grado di valutazione con una crocetta ed eventuali migliorie applicabili. Il questionario è breve e costituisce prezioso strumento di acquisizione dati del cliente, quali nazionalità, età, stato, motivazione, durata del soggiorno, interessi, ecc.

1.1 FORM ONLINE

Proporre al cliente che ha usufruito di un servizio presso l'Info Point, la compilazione online di un form di valutazione del servizio, su touch screen presente in Info Point oppure su apposito link da inviare via e-mail

2 - GESTIONE DATI

Grado di complessità 2

2.2 ANALISI DATI

Valutare, sulla base dei dati raccolti, la performance complessiva del servizio di Info Point con riferimento alla qualità attesa ed i livelli di servizio effettivamente erogati

2.2 AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

Identificare, dalle evidenze raccolte, possibili ipotesi per l'ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con gli obiettivi identificati dal servizio

Grado di complessità 1

2.1 DATABASE

Inserire, sulla base dei questionari cartacei, online e video interviste raccolti, i dati su un database dedicato

2.1 PROFILAZIONE

Elaborare target di profilo in base ai dati raccolti, identificando elenchi di gruppi di persone con le stesse caratteristiche ai quali poter inviare promozioni, offerte, proposte, nel rispetto delle normative vigenti

ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Questionari cartacei e form online finalizzati all'acquisizione del grado di soddisfazione del cliente e all'acquisizione dei dati dello stesso
- Strumenti per la produzione di video interviste finalizzate all'acquisizione del grado di soddisfazione del cliente e all'acquisizione dei dati dello stesso
- Database dedicato alla registrazione, elaborazione e archiviazione dei dati
- Obiettivi di qualità del servizio
- Normativa sulla privacy

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Tecniche e modalità di elaborazione dei dati
- Tecniche di profilazione degli utenti

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Soddisfazione del cliente rilevata
- Proposte di miglioramento del servizio sviluppate
- Target dei servizi di informazione e offerta turistica territoriale identificati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente
2. L'insieme delle tecniche di profilazione e di definizione dei target a cui proporre servizi di informazione e offerta turistica territoriale

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da un insieme di dati relativi al grado di soddisfazione: elaborazione statistica; presentazione dei risultati e proposta di azioni di miglioramento del servizio
2. Colloquio tecnico relativo alle tecniche di profilazione e di definizione dei target sulla base dei dati della prova prestazionale

**ADA.23.03.02 - ACCOGLIENZA DI VISITATORI E PROMOZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA
TERRITORIALE**

FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Contatti ed interviste con operatori turistici della Regione FVG

Siti di promozioni turistica (es. www.visittrentino.info.it - www.promoturismo.fvg - www.turismo.fvg.it)

Siti di consorzi turistici (es. www.lignanoholiday.com - www.tarvisiano.org)