

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-mail). Nel caso di clienti stranieri, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando

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

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

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)