

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Accoglienza e assistenza: **4 casi**

Dimensione 2 - Servizio di vendita: **5 casi**

Dimensione 3 - Pagamenti e rimborsi: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Gestione richiesta: **2 casi**

Dimensione 2 - Servizi e pacchetti turistici: **4 casi**

Dimensione 3 - Documenti: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

1 - ACCOGLIENZA E ASSISTENZA

Grado di complessità 2

1.2 DIRETTA

Compilare, sulla base di un primo approccio con il cliente al banco, la scheda cliente indicando il periodo, la destinazione, la tipologia di servizi richiesti, il budget ed i dati del cliente. Sulla base delle informazioni raccolte, proporre i servizi turistici (singoli e/o fuori catalogo oppure pacchetti viaggio organizzati) a disposizione, evidenziandone le caratteristiche favorevoli per il cliente. Nel caso di cliente straniero, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

1.2 TELEFONICA

Rispondere al cliente, sulla base di una richiesta pervenuta per telefono, fornendo informazioni essenziali sui servizi turistici a disposizione, offrendo la disponibilità di fornire le informazioni via e-mail oppure direttamente in agenzia. Nel caso di cliente straniero, l'addetto sarà in grado di svolgere la stessa procedura utilizzando una seconda lingua comunitaria a livello B1

1.2 ONLINE

Rispondere al cliente, sulla base di una richiesta pervenuta online (per e-mail o tramite portale - invio di form di richiesta), entro le tempistiche aziendali definite, fornendo informazioni dettagliate sui servizi turistici a disposizione, evidenziando eventuali promozioni e condizioni di vendita. 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

1.1 FRONT DESK

Predisporre un ambiente accogliente e accessibile (1 o più desk, p.e. informazioni, booking, biglietteria aerea, ecc.), corredato da attrezzatura tecnologica e software (GDS), materiale informativo e promozionale dei servizi turistici in vendita

2 - SERVIZIO DI VENDITA

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

Grado di complessità 3

2.3 VARIAZIONI CONTRATTUALI DEL CLIENTE

Gestire, dopo aver stipulato il contratto di vendita, eventuali richieste di variazioni da parte del cliente (es. disdette, cambio data), rispettando e applicando le condizioni di vendita del fornitore del servizio

Grado di complessità 2

2.2 CONFERMA

Procedere, a fronte dell'accettazione del preventivo da parte del cliente, alla conferma dei servizi turistici o del pacchetto viaggio ai fornitori oppure al tour operator, utilizzando i sistemi informatici di prenotazione presenti in agenzia oppure le consuete modalità. Elaborare il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente, e riscuotere l'acconto pattuito

Grado di complessità 1

2.1 PREVENTIVO

Definire, a fronte dell'accettazione da parte del cliente di uno o più servizi di biglietteria e/o prenotazione oppure di un viaggio da catalogo, il preventivo, elencando le voci di spesa e l'importo totale, comprendente eventuali spese di gestione della pratica e assicurazioni facoltative e accessorie

2.1 CONDIZIONI DI VENDITA

Fornire al cliente, in seguito all'elaborazione del preventivo, tutte le informazioni sulle condizioni di vendita e cancellazione del/i servizio/i offerti, nello specifico: acconto da incassare a conferma del/i servizio/i o pacchetto viaggio, saldo prima della partenza, penalità di cancellazione in caso di annullamento, annullamento da parte del fornitore del servizio

2.1 DATI CLIENTE

Procedere, a fronte dell'accettazione del preventivo 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

3 - PAGAMENTI E RIMBORSI

Grado di complessità 2

3.2 DISDETTE, PENALI E RIMBORSI

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

Verificare, in caso di cancellazione prima della partenza o di mancata partenza del cliente, le condizioni di vendita ovvero l'avvenuta stipula di assicurazioni a copertura, nonché le condizioni di cancellazione e relative penalità applicate dal fornitore del servizio e/o pacchetto. Informare tempestivamente il cliente su rimborsi a suo favore e/o pendenze da saldare

Grado di complessità 1

3.1 SALDO

Riscuotere il saldo finale prima della data di partenza o di utilizzo del servizio acquistato, ed emettere la ricevuta per il cliente, aggiornando i registri contabili

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Cataloghi, materiale informativo, pubblicitario, riviste e dépliant
- Personal computer con relative stampanti, software per l'ufficio e per la gestione specifica dell'agenzia viaggi (prenotazioni, biglietteria, ecc.)
- Informazioni sulle tipologie di servizi/viaggi offerti da una agenzia di viaggio
- Codice del turismo e disposizioni in materia di pacchetti turistici e di servizi collegati
- Tariffazione
- Procedure di assicurazione viaggi
- Procedure in caso di cancellazione

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione e negoziazione
- Tecniche di gestione dei reclami
- Tecniche e modalità di erogazione delle informazioni dirette, telefoniche e online
- Tecniche di elaborazione di un preventivo
- Tecniche e modalità di ricerca e prenotazione (trasporti, strutture ricettive, tour, ecc.)
- Modalità di gestione della documentazione di viaggio
- 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 almeno a livello B1 (QCER)
- Preventivi e contratti di vendita redatti
- Biglietti e voucher prenotati e consegnati
- Corrispettivi economici incassati

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 di agenzia di viaggio

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: elaborazione di un preventivo ed effettuazione di una prenotazione con il

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

supporto di un software dedicato, a partire dalle esigenze espresse da un cliente potenziale circa una destinazione data

2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di gestione di una disdetta o mancata partenza riferita al caso della prova prestazionale

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

1 - GESTIONE RICHIESTA

Grado di complessità 2

1.2 ONLINE

Dare, sulla base di una richiesta pervenuta online (via siti di booking, email, form di richiesta), un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, utilizzando i software specifici per contattare il cliente

Grado di complessità 1

1.1 DIRETTA

Dare, sulla base di una richiesta pervenuta telefonicamente o in front-office, un primo feedback su come potrebbe venire soddisfatta tale richiesta, raccogliendo dati ed informazioni utili per la gestione della stessa

2 - SERVIZI E PACCHETTI TURISTICI

Grado di complessità 4

2.4 PACCHETTI VIAGGIO ON DEMAND

Elaborare, sulla base delle indicazioni ricevute dai fornitori locali e/o stranieri, il preventivo di viaggio su misura e proporlo al cliente, indicando l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio

Grado di complessità 3

2.3 PACCHETTI VIAGGIO STANDARD

Definire, a fronte dell'accettazione da parte del cliente di un viaggio da catalogo, il preventivo, elencando i singoli elementi di spesa inclusi nel pacchetto nonché l'eventuale acconto da incassare a conferma del viaggio

Grado di complessità 2

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

2.2 ESCURSIONI GIORNALIERE

Verificare, a seguito dell'adesione del cliente all'escursione programmata, le disponibilità di posto, raccogliere la documentazione richiesta per la partecipazione e definire con il cliente i servizi aggiuntivi eventualmente previsti nel programma al fine di definire il prezzo definitivo

Grado di complessità 1

2.1 BIGLIETTERIA/SERVIZI INDIVIDUALI

Confermare, a fronte dell'accettazione da parte del cliente di un servizio di biglietteria e/o singola prenotazione (pernottamento, transfer, noleggio), il servizio stesso al fornitore utilizzando i software specifici

3 - DOCUMENTI

Grado di complessità 2

3.2 DOCUMENTI E PROGRAMMI

Elaborare, nel caso di pacchetti o servizi turistici integrati, a fronte dell'accettazione del preventivo, il contratto di vendita da sottoporre alla firma del cliente corredandolo dalla documentazione specifica (programma di viaggio, indicazioni, normative)

Grado di complessità 1

3.1 TITOLI DI VIAGGIO

Consegnare al cliente, contestualmente al saldo, i documenti di viaggio (biglietti, voucher, ecc.), controllando la correttezza delle informazioni riportate

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Cataloghi, materiale informativo, pubblicitario, riviste e dépliant
- Personal computer con relative stampanti, software per l'ufficio e per la gestione specifica dell'agenzia viaggi (prenotazioni, biglietteria, ecc.)
- Informazioni sulle tipologie di servizi/viaggi offerti da una agenzia di viaggio
- Informazioni sulle offerte dei tour operator
- Informazioni sui vettori
- Tariffazione
- Codice del turismo e disposizioni in materia di pacchetti turistici e di servizi collegati
- Procedure di assicurazione viaggi
- Procedure in caso di cancellazione

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione e negoziazione
- Tecniche di gestione dei reclami
- Tecnica turistica
- Tecniche di prenotazione e vendita di pacchetti di viaggio standard
- Tecniche di composizione di un viaggio on demand
- Procedure per la gestione della documentazione di viaggio
- Tecniche di elaborazione di un preventivo
- 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

- Pacchetti di viaggio composti e venduti
- Biglietti e voucher prenotati e consegnati
- Incasso gestito e registrato

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di composizione di un viaggio on demand (dalle modalità di acquisizione delle informazioni, alla ricerca, alla predisposizione del piano di viaggio e del preventivo)

ADA.23.03.04 - ACCOGLIENZA E SUPPORTO OPERATIVO AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI VIAGGI

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Analisi di uno studio di caso: a partire dalle esigenze espresse da un cliente potenziale, elaborazione di un piano di viaggio e relativo preventivo
2. Colloquio tecnico relativo ad elementi di tecnica turistica

FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Contatti ed interviste con operatori turistici della Regione FVG

Dlgs 79/2011 - Codice del Turismo

SITI ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA:

www.fiavet.it Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

www.assoviaggi.it Associazione italiana agenzie di viaggio e turismo

www.favitalia.it Federazione agenzia viaggi italiana

www.astoi.it Associazione tour operator italiani