

## 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

Grado di complessità 3

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

### 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

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

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

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

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

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

### 2.2 ESCURSIONI GIORNALIERE

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

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

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

### 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](http://www.fiavet.it) Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

[www.assoviaggi.it](http://www.assoviaggi.it) Associazione italiana agenzie di viaggio e turismo

[www.favitalia.it](http://www.favitalia.it) Federazione agenzia viaggi italiana

[www.astoi.it](http://www.astoi.it) Associazione tour operator italiani