

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

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 Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

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

www.favitalia.it Federazione agenzie viaggi italiana

www.astoi.it Associazione tour operator italiani