

## ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Accompagnare il gruppo nelle visite in luoghi di interesse artistico-culturale, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo, valutando il grado di soddisfazione per i servizi offerti, eseguendo il primo intervento in situazioni di emergenza

#### 1 - CONDUZIONE DELLA VISITA

Grado di complessità 3

##### 1.3 PRESENTAZIONE PER GRUPPO ETEROGENEO

Accompagnare un gruppo eterogeneo di turisti con presenza anche di soggetti disinteressati che obbligano una presentazione strutturata su più livelli per mantenere la presentazione efficace

##### 1.3 GRAVI CONTRATTEMPI

Trovare soluzioni alternative (es. slide show, siti multimediali) ad un contrattempo che mette a rischio l'effettuazione stessa della visita o genera un pesante ritardo (es. guasto al pullman o forti avversità meteo in una visita all'aperto)

Grado di complessità 2

##### 1.2 STUDIO PRELIMINARE

Approfondire la cultura di provenienza straniera (es. indiani, arabi, asiatici) o la motivazione di persone disinteressate (es. studenti adolescenti) per scegliere le strategie migliori nella conduzione della visita

##### 1.2 PRESENTAZIONE ADATTATA

Accompagnare un gruppo di turisti con livello culturale medio/basso che implica uno sforzo di semplificazione nel linguaggio e un adattamento del registro linguistico, mantenendo la presentazione emozionale e brillante

##### 1.2 LIEVI CONTRATTEMPI

Tenere sotto controllo lievi contrattempi (es. traffico, ritardi di testimonial coinvolti, lentezze al ristorante) che fanno ritardare il timing della visita producendo una riprogrammazione della tabella di marcia

Grado di complessità 1

## ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

### 1.1 PREPARAZIONE STANDARD

Verificare in anticipo la composizione del gruppo (es. presenza di europei, bambini, soggetti con difficoltà motorie) per adottare opportune soluzioni nella conduzione della visita

### 1.1 PRESENTAZIONE TECNICA

Accompagnare un gruppo omogeneo di turisti adulti, con livello culturale medio/alto che favorisce l'adozione di un linguaggio tecnico nella descrizione delle attrattive, permettendo una presentazione brillante ed emozionale

## 2 - QUALITÀ SERVIZI OFFERTI

Grado di complessità 2

### 2.2 FIDELIZZAZIONE

Utilizzare sistemi evoluti per la verifica della soddisfazione, in particolare gli strumenti social (es. Tripadvisor e Facebook) che permettono anche la promozione dell'attività e la fidelizzazione

Grado di complessità 1

### 2.1 PRIMA VERIFICA

Adottare un sistema di verifica della soddisfazione (informale o poco formalizzato) che tenga conto del risultato nel tempo e permetta una riflessione personale sul miglioramento da adottare

## 3 - GESTIONE EMERGENZE

Grado di complessità 1

### 3.1 PRIMO INTERVENTO

Attuare un intervento di Primo Soccorso, allertando i servizi di emergenza competenti e disponibili sul territorio

## ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Composizione del gruppo e caratteristiche (socio-culturali, età, eventuali disabilità, ecc.) dei singoli partecipanti
- Informazioni approfondite su attrattive storiche, artistiche, monumentali
- Programma e timing della visita
- Strumenti di rilevazione e dati della customer satisfaction
- Legislazione turistica e dei beni culturali
- Normativa primo soccorso

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze
- Tecniche di diversity management
- Metodi e tecniche di gestione, conduzione e animazione dei gruppi
- Metodi e tecniche di gestione delle criticità
- Tecniche di time management
- Metodi e tecniche di rilevazione e analisi della customer satisfaction
- Tecniche di primo soccorso

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Visita condotta

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di gestione, conduzione e animazione di un gruppo nell'attività di visita guidata (gestione di gruppi omogenei ed eterogenei, di cultura medio-alta o medio-bassa, con presenza di soggetti disinteressati, culturalmente differenti)

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: simulazione di una visita guidata ad un bene culturale/artistico dato, con riferimento alla gestione di un gruppo, anche in una seconda lingua
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle modalità di gestione di una criticità data

**ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE  
ARTISTICO-CULTURALE**

## ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

### FONTI

Codice del turismo (DL 23 maggio 2011 n. 79) - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo

D.M. 11 dicembre 2015 - Individuazione dei requisiti necessari per l'abilitazione allo svolgimento della professione di guida turistica e procedimento di rilascio dell'abilitazione

Legge regionale FVG 9 dicembre 2016, n. 21, Disciplina delle politiche regionali nel settore turistico e dell'attrattività del territorio regionale, nonché modifiche a leggi regionali in materia di turismo e attività produttive

Legge quadro FVG sul turismo (LR 2/2002)

Altre leggi regionali che disciplinano l'accesso alla professione di guida turistica

Qualificazioni presenti nell'atlante

Articolo "L'accesso alla professione di guida turistica specialistica disciplinato dal decreto del ministero dei beni culturali n° 565 del 2015" ([www.diritto.it](http://www.diritto.it))

### SITOGRAFIA

<http://www.federagit.it/>

<http://www.lavoroturismo.it>

<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/Turismo/Assistenza-al-Turista/Professioni-Turistiche/index.html>