

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Accogliere i clienti dello stabilimento, allestendo gli spazi piscina e spiaggia (sedie, ombrelloni, sdraio, ecc.) per soddisfarne le esigenze

1 - ACCOGLIENZA DEI CLIENTI

Grado di complessità 3

1.3 GUEST DIVERSITY MANAGEMENT

Differenziare in maniera appropriata il servizio di assistenza tenendo in considerazione differenze culturali e comportamentali di clienti provenienti da realtà culturali o abilità

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Rilevare il punto di origine delle criticità organizzative, evidenti o segnalate, all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale

Grado di complessità 1

1.1 ACCOGLIENZA DIRETTA

Illustrare direttamente al cliente i servizi balneari offerti, proponendo le soluzioni più favorevoli, utilizzando, nel caso di cliente straniero, una seconda lingua comunitaria, ricevendo il pagamento e rilasciando i documenti fiscali previsti

2 - ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI

Grado di complessità 2

2.2 PER CLIENTI CON BISOGNI PARTICOLARI

Allestire gli spazi piscina o spiaggia ad uso dei clienti con bisogni particolari (anziani, disabili, donne sole con bambini piccoli) avendo cura di mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a rendere più confortevole e soddisfacente l'utilizzo degli spazi dello stabilimento (offerta di supporto nel trasporto borse, passeggini, carrozzelle fino alla postazione assegnata, offerta eventuale di un secondo ombrellone o di una sdraia supplementare, ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 STANDARD

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

Allestire al mattino, a seconda delle regole di gestione definite della Direzione, gli spazi piscina e spiaggia aprendo gli ombrelloni, le sedie e le sdraie in alcune aree specifiche e su richiesta specifica dei clienti e provvedendo alla chiusura degli stessi

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Tipologie di clienti e relativi bisogni
- Piano di offerta dei servizi balneari
- Procedure di accoglienza della clientela nella struttura
- Caratteristiche degli spazi fisici (piscina, spiaggia)
- Tipologie di attrezzature (ombrelloni, sedie, sdraie)
- Documenti fiscali relativi ai servizi offerti

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale anche in lingua straniera
- Tecniche di promozione e vendita anche in lingua straniera
- Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti anche in lingua straniera
- Tecniche di allestimento degli spazi

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Documenti fiscali dei servizi acquistati rilasciati
- Spazi allestiti

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di clienti, distinte per caratteristiche personali, di bisogni/domanda, linguistiche e culturali
2. L'insieme dei servizi tipici offerti da uno stabilimento balneare
3. L'insieme delle tecniche di accoglienza, promozione e vendita diretta ai clienti
4. Un insieme di possibili, tipiche situazioni critiche in erogazione e fruizione dei servizi
5. Le tecniche di allestimento degli spazi piscina o spiaggia

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per due tipologie di clienti date, di cui una non madrelingua italiana, simulazione dell'accoglienza diretta e di gestione di richieste speciali o di criticità proposte, impostazione o effettuazione dell'allestimento standard di uno spazio piscina o spiaggia comprensivo dell'apertura di ombrelloni, sedie e sdraie
2. Colloquio tecnico relativo l'allestimento di spazi per clienti con bisogni speciali ed alla gestione delle relazioni di servizio

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

FONTI

Manuale interno di gestione e Relazioni attività della LIGNANO SABBIADORO GESTIONI S.P.A

In alcune fasi dell'intervista sono stati consultati documenti interni riservati inerenti alle procedure adottate dalla società

Normativa e linee guida per l'apertura degli stabilimenti balneari e delle spiagge libere attrezzate in vigore in alcune Regioni italiane in particolare Regione Friuli Venezia Giulia, Veneto, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia, Puglia e Calabria

http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineDiRT/uno2008_lePagineDiRT_T.Pencarelli_S.Nicolai.pdf

STUDIO DI SETTORE WG60U ATTIVITÀ 93.29.20 GESTIONE DI STABILIMENTI BALNEARI: MARITTIMI, LACUALI E FLUVIALI. Agenzia delle Entrate