

**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

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

### 2.1 STANDARD

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

**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

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

delle relazioni di servizio

## 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](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