

### **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Fornire attività di assistenza agli espositori ed ai partecipanti, curando le relazioni durante le attività di allestimento, accoglienza, tempo libero

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Attività di Assistenza: **5 casi**

**Dimensione 2** - Allestimento spazi e servizi: **3 casi**

**Dimensione 3** - Produzione e Consegna Documentazione: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Trattare le richieste dei partecipanti e gli eventuali reclami e criticità, inoltrando le diverse istanze al personale competente

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Gestione delle Richieste: **2 casi**

**Dimensione 2** - Gestione Reclami e Criticità: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1 - Fornire attività di assistenza agli espositori ed ai partecipanti, curando le relazioni durante le attività di allestimento, accoglienza, tempo libero**

**1 - ATTIVITÀ DI ASSISTENZA**

Grado di complessità 3

**1.3 GESTIONE CRITICITÀ**

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite, presenti prima, durante e dopo l'evento o la fiera, tra gli operatori economici, gli operatori tecnici, i collaboratori esecutivi presenti (es. receptionist, hostess, vettori, ristoratori) e i partecipanti, nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi definiti dall'Organizzatore o da un suo referente

Grado di complessità 2

**1.2 ACCESSO PARTECIPANTI**

Raccogliere i dati dei partecipanti anche in formato digitale (ad es. scheda adesione), verificando le liste cartacee o on line, la loro corretta registrazione confermando l'accesso all'evento o alla fiera nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo referente

**1.2 ACCESSO OPERATORI**

Assistere gli operatori professionali (es. relatori, espositori) in sicurezza e nel rispetto delle indicazioni e delle modalità fornite dall'Organizzatore o da un suo referente

Grado di complessità 1

**1.1 SCAMBIO INFORMATIVO**

Rispondere, anche in lingua straniera, in maniera esaustiva, alle principali richieste provenienti da partecipanti, espositori o operatori dell'evento nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dall'Organizzatore o da un suo referente

**1.1 ACCOMPAGNAMENTO PERSONE**

Accompagnare partecipanti, espositori o operatori dell'evento nella gestione delle postazioni o nei momenti di socialità (es. eventi, tempo libero) favorendo gli spostamenti in sicurezza e nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dall'Organizzatore o da un suo referente

**2 - ALLESTIMENTO SPAZI E SERVIZI**

## ADA.24.04.20 - ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI

Grado di complessità 3

### 2.3 GESTIONE CRITICITÀ

Risolvere criticità logistiche (es. ripristino collegamento internet) o mancati allestimenti di spazi o servizi, collaborando, in autonomia e in sicurezza, con altri operatori, nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni dell'Organizzatore o di un suo referente

Grado di complessità 2

### 2.2 ALLESTIMENTO ATTREZZATURE

Collaborare all'allestimento delle attrezzature necessarie per la realizzazione dell'evento (PC, display, palmari, stand), verificando e segnalando le criticità al personale preposto o al referente indicato dall'Organizzatore o da un suo referente

Grado di complessità 1

### 2.1 ALLESTIMENTO POSTAZIONI E SERVIZI

Collaborare all'allestimento delle postazioni o dei servizi (es. banco accoglienza, punti informativi fiera, erogatori automatici) con l'esposizione di segnaletica, di materiali e di eventuali allestimenti mobili, in sicurezza, nel rispetto delle indicazioni ricevute dall'Organizzatore o da un suo referente

## 3 - PRODUZIONE E CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 3

### 3.3 REGISTRAZIONE DATI

Raccogliere e registrare dati informativi dell'evento o della Fiera (es. questionari per feedback evento) nel rispetto dell'istruzione e della modalità ricevuta dall'Organizzatore o da un suo referente, anche mediante supporti informatici (es. questionario on line)

Grado di complessità 2

### 3.2 ELABORAZIONE DOCUMENTI

Elaborare, anche in formato digitale, le attestazioni di partecipazione, la certificazione della presenza all'evento o l'avvenuto saldo contabile o documentazione post evento (es. atti congressuali con sbobinatura/trascrizione, traduzioni) nel rispetto delle indicazioni e dei criteri forniti dall'Organizzatore o da un suo referente

Grado di complessità 1

## ADA.24.04.20 - ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI

### 3.1 CONSEGNA MATERIALI

Distribuire materiale informativo e/o collegato all'evento, anche in formato digitale, (es. programma, informazioni inerenti la sicurezza, luoghi ricreativi o sociali) predisposto dall'Organizzatore o da un suo referente

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

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

- Tipologia di fiera o esposizione
- Tipologia di evento congressuale
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e loro dati caratterizzanti
- Tipologie di operatori economici, operatori tecnici, collaboratori esecutivi
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di registrazione presenze
- Sistemi di registrazione degli eventi
- Segnaletica, mappe informative
- Questionari di feedback

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

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di gestione dichiarazioni, attestazioni e documentazione fiscale
- Tecniche di somministrazione di questionari e di registrazione dati
- Tecniche di predisposizione documenti

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Partecipanti ed operatori accolti e supportati
- Informazioni fornite in lingua italiana e straniera
- Materiali informativi distribuiti
- Criticità gestite
- Dichiarazioni o attestazioni di partecipazione elaborate e consegnate
- Questionari somministrati
- Documenti elaborati

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

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Tutte le tipologie di fiera, esposizioni, eventi congressuali
2. L'insieme delle tipologie di partecipanti

## ADA.24.04.20 - ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI

3. L'insieme delle tipologie di operatori economici, operatori tecnici, collaboratori esecutivi
4. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
5. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza al cliente

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Sulla base di una tipologia di evento e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività di allestimento postazioni ed attrezzature, accoglienza, informazione, accesso partecipanti ed operatori, registrazione e produzione di attestazioni, con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

## SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Trattare le richieste dei partecipanti e gli eventuali reclami e criticità, inoltrando le diverse istanze al personale competente

### 1 - GESTIONE DELLE RICHIESTE

Grado di complessità 2

#### 1.2 SUPPORTO RICHIESTE

Supportare il referente o il personale competente per risolvere, anche in lingua straniera, le richieste non pianificate di partecipanti, di espositori o di operatori presenti prima, durante e dopo l'evento o la fiera

Grado di complessità 1

#### 1.1 RACCOLTA RICHIESTE

Raccogliere, anche in lingua straniera, in maniera esaustiva, le richieste provenienti da partecipanti, da espositori o da operatori, inoltrandole al personale competente o di riferimento nel rispetto delle informazioni e/o dell'organizzazione dell'evento o della fiera

### 2 - GESTIONE RECLAMI E CRITICITÀ

Grado di complessità 3

#### 2.3 GESTIONE RECLAMI E CRITICITÀ

Gestire, anche in lingua straniera, le criticità o i reclami di partecipanti, di espositori o di operatori dell'organizzazione dell'evento o della Fiera, nelle varie fasi, favorendo la risoluzione, anche di momenti conflittuali, senza il supporto del personale competente o di riferimento

Grado di complessità 2

#### 2.2 SUPPORTO RECLAMI E CRITICITÀ

Collaborare con il referente o con il personale competente dell'evento o della Fiera per risolvere, anche in lingua straniera, il reclamo o la criticità espresso/a da partecipanti, da espositori o da operatori nel rispetto delle informazioni e indicazioni ricevute

Grado di complessità 1

#### 2.1 RACCOLTA RECLAMI E CRITICITÀ

## **ADA.24.04.20 - ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI**

Raccogliere, anche in lingua straniera, in maniera esaustiva, il reclamo o la criticità espressa da partecipanti, da espositori o da operatori dell'evento inoltrandola al personale competente o di riferimento nel rispetto delle informazioni e/o dell'organizzazione dell'evento o della fiera



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

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

- Tipologia di fiera o esposizione
- Tipologia di evento congressuale
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e loro dati caratterizzanti
- Tipologie di operatori economici, operatori tecnici, collaboratori esecutivi
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Mappe informative
- Dati ricavati da questionari somministrati ai partecipanti ed operatori
- Reclami espressi da partecipanti ed operatori
- Richieste da partecipanti ed operatori

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

- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di registrazione dati

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Richieste raccolte e gestite
- Reclami e criticità raccolti e gestiti

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

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

1. Tutte le tipologie di fiera, esposizioni, eventi congressuali
2. L'insieme delle tipologie di partecipanti
3. L'insieme delle tipologie di operatori economici, operatori tecnici, collaboratori esecutivi
4. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
5. Un set di situazioni-tipo di richieste e reclami
6. L'insieme delle tecniche di accoglienza e assistenza

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

## ADA.24.04.20 - ASSISTENZA E SUPPORTO IN EVENTI FIERISTICI E CONGRESSUALI

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di evento e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività di gestione di richieste e reclami con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
2. Colloquio tecnico: --

### FONTI

- Repertorio regionale del FVG
- Manuale per l'organizzazione di eventi - Università degli Studi di Perugia
- Quaderni fondazione fiera Milano: le professioni del settore fieristico a cura di Giancarlo Moretti
- Documenti interni di una Fiera Internazionale settoriali business (oltre 100 paesi coinvolti)
- "Organizzare Eventi: Segreti e Strategie per Gestire il Marketing di Eventi Culturali e di Spettacolo" - Filippo Maria Cailotto - Bruno Editore
- Organizzare eventi Guida ragionata dedicata alle associazioni di volontariato di Antonella Tagliabue per Ciessevi
- "Organizzare eventi accessibili" - testi di Nadia Bravo ed Eugenia Monzeglio - Istituto Italiano per il Turismo per Tutti
- Linee guida per la comunicazione nei musei: segnaletica interna, didascalie e pannelli - Cristina Da Milano e Erminia Sciacchitano - MIBACT
- "Organizzazione di eventi. Aspetti fiscali, contabili e organizzativi" - Collana strumenti CSV