

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

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

3.1 CONSEGNA MATERIALI

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

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

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

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
3. L'insieme delle tipologie di operatori economici, operatori tecnici, collaboratori esecutivi

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

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

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

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

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