

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

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