INAPP
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE

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

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

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

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 tecnica 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: --

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