

**ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A
SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI**

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare le attività afferenti al processo di vendita per cassa, occupandosi dell'emissione e cessione di abbonamenti, biglietti e titoli di accesso al pubblico, gestendo i pagamenti e registrando le operazioni effettuate

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Vendita Biglietti, Abbonamenti, Titoli di Accesso: **4 casi**

Dimensione 2 - Operazioni Punto Cassa: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Assistere i clienti erogando servizi diversi dalla vendita, fornendo informazioni ed assistenza, occupandosi della convalida dei titoli di accesso

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Assistenza al cliente: **4 casi**

Dimensione 2 - Produzione e Consegna documentazione: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare le attività afferenti al processo di vendita per cassa, occupandosi dell'emissione e cessione di abbonamenti, biglietti e titoli di accesso al pubblico, gestendo i pagamenti e registrando le operazioni effettuate

1 - VENDITA BIGLIETTI, ABBONAMENTI, TITOLI DI ACCESSO

Grado di complessità 2

1.2 VENDITA E-TICKET

Realizzare, la prenotazione, l'emissione e la consegna del titolo di accesso (es. voucher, codice identificativo della transazione, biglietto virtuale) all'interessato di un evento o spettacolo, dopo aver verificato la disponibilità, inserendo i dati del cliente e della modalità di pagamento (es. dati fiscali del cliente, numero dei biglietti, estremi carta di credito) mediante un sistema di biglietteria automatizzata (es. TicketOne)

Grado di complessità 1

1.1 VERIFICA POSTAZIONE BIGLIETTERIA

Verificare la presenza, il corretto collegamento e funzionamento delle apparecchiature e dei supporti digitali presenti nella Biglietteria (es. corretto collegamento tra registratore e stampante, collegamento Internet presente, presenza dei dati dell'evento/spettacolo), informando la persona di riferimento o referente dell'Organizzatore

1.1 IDENTIFICAZIONE DELLA TIPOLOGIA DI VENDITA

Identificare la tipologia di vendita di biglietti, abbonamenti, titolo di accesso ad un evento o spettacolo (es. date eventi, orari evento, possibili riduzioni o modalità di acquisto) sulla base della richiesta dei clienti, utilizzando anche la lingua straniera o una modalità digitale (es. TicketOne)

1.1 CONSEGNA TITOLO DI INGRESSO

Consegnare il titolo di ingresso richiesto dal cliente (es. biglietto, abbonamento), verificando e inserendo i dati nel sistema di biglietteria previsto dall'Organizzatore (es. dati fiscali del cliente, modalità di pagamento elettronico) anche in modalità digitale e/o in lingua straniera

2 - OPERAZIONI PUNTO CASSA

Grado di complessità 3

2.3 REPORT VENDITA

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

Elaborare i riepiloghi, giornalieri e mensili, delle operazioni effettuate per l'emissione di abbonamenti, biglietti e titoli di accesso, anche in formato digitale, consegnandoli alla persona di riferimento o incaricato dall'Organizzatore

Grado di complessità 2

2.2 REPORT DI CASSA

Elaborare e/o inviare giornalmente e/o mensilmente i report fiscali di entrate ed uscite di cassa anche in formato digitale (es. C1, C2), realizzando la corrispondenza tra i biglietti venduti e gli incassi realizzati, segnalando eventuale anomalia alla persona di riferimento o incaricato dall'Organizzatore

Grado di complessità 1

2.1 REGISTRAZIONE MOVIMENTI DI CASSA

Registrare i movimenti di cassa in entrata ed in uscita, avendo cura di ottenere il saldo contabile corretto, accettando pagamenti in contanti o elettronici a fronte dell'emissione di un documento previsto per l'evento o spettacolo

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Informazioni relative all'evento o spettacolo
- Informazioni relative ai clienti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Tipologie di titoli di ingresso (biglietti, biglietti virtuali, voucher, abbonamenti, pass, ecc.)
- Sistemi di biglietteria automatizzata, anche integrati con i social media
- Tecnologie di pagamento elettronico
- Format di report di cassa e di vendita

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di promozione
- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Assistenza al cliente
- Tecniche ed operatività utilizzo di sistemi biglietteria automatizzati, anche integrati con i social media
- Operatività dell'incasso
- Operatività del reporting di cassa e di vendita

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite in lingua italiana e/o in lingua straniera
- Biglietti, abbonamenti e titoli di accesso emessi, registrati e convalidati
- Incasso e registrazione di corrispettivo economico
- RegISTRAZIONI di cassa in entrata e in uscita
- Prima nota cassa redatta
- Report giornalieri e/o mensili di vendita prodotti
- Report giornalieri e/o mensili dati contabili prodotti

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di titoli di ingresso
2. L'insieme delle tipologie di clienti
3. L'insieme delle modalità di emissione di titoli di ingresso e di incasso dei pagamenti

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: realizzazione simulata del processo di vendita e consegna di almeno tre tipologie di titoli di accesso e tre tipologie di pagamento, con riferimento ad almeno una tipologia di cliente non italiano
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione contabile ed alla produzione di reportistica di periodo

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Assistere i clienti erogando servizi diversi dalla vendita, fornendo informazioni ed assistenza, occupandosi della convalida dei titoli di accesso

1 - ASSISTENZA AL CLIENTE

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE CRITICITÀ

Risolvere disguidi o reclami nel rispetto delle indicazioni ricevute o ponendo anche in contatto l'interessato con il Ticket Manager o con l'incaricato o l'Organizzatore

Grado di complessità 2

1.2 SUPPORTO TECNICO

Assistere il cliente nell'utilizzo della modalità di prenotazione, di acquisto e di pagamento di Titoli di accesso anche in formato digitale (es. prenotazione biglietto o abbonamento on line, pagamento POS) o di un servizio accessorio all'evento o spettacolo (es. prenotazione punto ristoro) utilizzando anche la lingua straniera e nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo incaricato

Grado di complessità 1

1.1 SUPPORTO INFORMATIVO

Fornire informazioni, anche in lingua straniera o in modalità digitale, utili per la partecipazione (es. orario ingresso evento) o per l'orientamento degli interessati (es. percorsi da rispettare nella struttura) nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo incaricato

1.1 CONSEGNA MATERIALE

Consegnare ai partecipanti documentazione dell'evento o dello spettacolo (es. brochure, mappe, link) o dei servizi accessori previsti per l'evento o spettacolo (es. punti ristoro), anche in formato digitale e/o in lingua straniera

2 - PRODUZIONE E CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 2

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

2.2 RILASCIO AUTORIZZAZIONI

Contribuire ad ottenere le autorizzazioni per la realizzazione dell'evento o dello spettacolo nel rispetto della normativa in vigore e nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo incaricato (es. autorizzazione utilizzo suolo pubblico, autorizzazione per utilizzo di fuochi artificiali)

Grado di complessità 1

2.1 RILASCIO DOCUMENTI

Rilasciare, a soggetti già accreditati, titoli di ingresso (es. badge) o di utilizzo di un servizio (es. buono pasto) nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo incaricato

2.1 CONVALIDA TITOLI DI ACCESSO

Convalidare il Titolo di accesso presentato (es. pass) al momento dell'ingresso dello spettacolo nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Organizzatore o da un suo incaricato

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

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

- Informazioni relative all'evento o spettacolo
- Tipologie di titoli di ingresso (biglietti, biglietti virtuali, voucher, abbonamenti, pass, ecc.) e di servizio
- Materiali informativi relativi all'evento ed ai servizi accessori
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di biglietteria automatizzata, anche integrati con i social media
- Tecnologie di pagamento elettronico
- Tipologie di autorizzazioni (p.e. utilizzo suolo pubblico, fuochi artificiali, ecc.)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di marketing e promozione
- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Assistenza al cliente
- Operatività della richiesta di autorizzazioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite in lingua italiana e/o in lingua straniera
- Titoli di accesso verificati, vidimati, convalidati
- Autorizzazioni cartacee o digitali richieste

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di titoli di ingresso e di servizio
2. L'insieme delle tipologie di clienti
3. L'insieme delle modalità di emissione di titoli di ingresso e di incasso dei pagamenti
4. Le principali tipologie di autorizzazioni

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: (i) realizzazione simulata di informazione di almeno due tipologie di clienti,

ADA.24.04.21 - CURA DELLE OPERAZIONI DI BIGLIETTERIA, CASSA E DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DI EVENTI E SPETTACOLI

di cui una non italiana; (ii) realizzazione simulata di controllo e convalida di almeno tre tipologie di titoli di accesso, con riferimento ad almeno una tipologia di cliente non italiano

2. Colloquio tecnico relativo al supporto alla richiesta di autorizzazioni

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)
- Legge Delega n. 288 del 3/8/1998
- Decreto Legislativo n. 60 del 1999
- Provvedimento del 22 ottobre 2002 pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 2 novembre 2002 n. 258