

## 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

Elaborare i riepiloghi, giornalieri e mensili, delle operazioni effettuate per l'emissione di

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

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

### 2.2 RILASCIO AUTORIZZAZIONI

Contribuire ad ottenere le autorizzazioni per la realizzazione dell'evento o dello spettacolo nel

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

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, 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



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

### 2. Colloquio tecnico relativo al supporto alla richiesta di autorizzazioni

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

### 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