

## 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

## **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