

## Dettaglio Area di attività

---

**SETTORE** - 23 Servizi turistici

**PROCESSO** - Servizi di ricettività

**SEQUENZA DI PROCESSO** - Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

---

### **ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente**

RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste

ATTIVITA' RA.23.02.02.1

Acquisizione delle prenotazioni

RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

ATTIVITA' RA.23.02.02.2

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)

Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

#### ATTIVITA' RA.23.02.02.3

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Gestione del congedo del cliente (check-out)

Rilevamento della customer satisfaction

RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

#### ATTIVITA' RA.23.02.02.4

Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia

#### ATTIVITA' RA.23.02.02.5

Custodia di beni

### Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

Codice CP	Titolo CP
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

### Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
55.10.00	Servizi di alloggio di alberghi e simili
55.20.10	Ostelli
55.20.20	Rifugi e baite di montagna
55.20.31	Case religiose di ospitalità
55.20.32	Altre case sociali di ospitalità
55.20.41	Bed and breakfast
55.20.42	Servizi di alloggio in camere, case e appartamenti per vacanze
55.30.01	Campeggi
55.30.02	Villaggi turistici e alloggi glamping
55.30.03	Aree attrezzate per veicoli ricreazionali
55.30.04	Marina resort
55.90.00	Altri servizi di alloggio
56.11.11	Attività di ristoranti con servizio al tavolo, escluse gelaterie e pasticcerie
56.11.93	Attività di ristoranti a bordo di mezzi di trasporto
56.21.01	Attività di catering per eventi presso location dei clienti
56.21.02	Attività di catering per eventi presso sale per banchetti
56.22.01	Attività di servizi di catering su base contrattuale
56.22.02	Altri servizi di ristorazione
56.30.01	Attività di somministrazione di bevande in bar e caffetterie
56.30.02	Attività di somministrazione di bevande in lounge cocktail bar
56.30.03	Attività di somministrazione mobile di bevande
56.30.04	Attività di somministrazione di bevande a bordo di mezzi di trasporto

