

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi