

## 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>
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