

Dettaglio Area di attività

SETTORE - 23 Servizi turistici

PROCESSO - Servizi di viaggio e accompagnamento

SEQUENZA DI PROCESSO - Sviluppo di piani di promozione turistica

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

ATTIVITA' RA.23.03.02.1

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bachecche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

ATTIVITA' RA.23.03.02.2

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

ATTIVITA' RA.23.03.02.3

Rilevamento della customer satisfaction

Codici ISTAT CP2021 associati all'ADA

Codice CP	Titolo CP
4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Codici ISTAT ATECO associati alla sequenza di processo

Codice Ateco	Titolo Ateco
79.90.04	Altre attività di assistenza turistica
82.40.01	Attività di servizi di prenotazione di biglietti per spettacoli teatrali, sportivi e altri spettacoli di intrattenimento e divertimento

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587