

## 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 (bacheche 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
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento