

Operatore di ricevimento - receptionist

 **SETTORE 23. Servizi turistici**

REPERTORIO - Lazio

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di ricevimento - receptionist

Lazio

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Basilicata	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DI RECEPTION	Veneto	5	X	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA	Friuli Venezia Giulia	1	X				
PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	Friuli Venezia Giulia	1		X			
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X			
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
Receptionist	Marche	3	X	X			X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia	4	X	X		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto qualificato al front office	Umbria	4	X	X		X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE	Abruzzo	0					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: Vigilanza e custodia valori

Descrizione: Vigilanza e custodia valori

Obiettivo: Realizzazione delle attività di sorveglianza all'entrata e uscita dalla struttura, provvedendo all'eventuale custodia di beni e valori dei clienti della struttura, secondo le modalità e procedure previste

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

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

CONOSCENZE

Tecniche di sorveglianza della movimentazione in ingresso ed in uscita
Procedure e modalità per la custodia dei valori
Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Controllare l'ingresso e l'uscita degli ospiti
Realizzare il servizio di consegna e ritiro delle chiavi
Realizzare il servizio di custodia di valori per i clienti, secondo le procedure definite
Adottare le procedure previste in situazioni di allarme

Titolo: Accoglienza ed assistenza clienti

Descrizione: Accoglienza ed assistenza clienti

Obiettivo: Realizzazione delle attività di accoglienza ed assistenza al cliente durante l'interno soggiorno presso la struttura, secondo i fabbisogni e le necessità rilevate

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso: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

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)

Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

Risultato atteso: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

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso: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

Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione/relazione ed accoglienza del cliente, contestualizzate anche rispetto a caratteristiche culturali e ad esigenze speciali
Principali servizi esterni disponibili (viabilità, trasporti, servizi commerciali, ecc...)

Caratteristiche dei principali servizi turistici disponibili nel territorio (siti di interesse, itinerari, eventi, ecc...)

La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.

Organizzazione interna della struttura e caratteristiche dei servizi offerti

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

Terminologia di settore in lingua straniera

Tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

Rilevare il livello di soddisfazione del cliente utilizzando le procedure previste e restituire le informazioni di feedback per il miglioramento dei servizi

Gestire la documentazione illustrativa relativa ai servizi interni alla struttura e quelli relativi alle opportunità esterne

Adottare comportamenti e strategie di comunicazione adeguate alle diverse situazioni, per rilevare le richieste del cliente e rispondere secondo le priorità espresse, facendo fronte anche ad eventuali imprevisti
Presentare al cliente i servizi presenti all'interno della struttura
Fornire al cliente informazioni relative ai principali servizi disponibili all'esterno della struttura e, su richiesta del cliente, provvedere alla prenotazione di servizi ulteriori (taxi, visite guidate, ecc...)
Verificare che spazi e servizi dedicati al ricevimento, siano allestiti e disponibili secondo le indicazioni della direzione

Titolo: Gestione check-in e check-out

Descrizione: Gestione check-in e check-out

Obiettivo: Gestione delle operazioni di check-in e check-out ed emissione e rilascio della relativa documentazione fiscale, attraverso l'utilizzo di specifici software, secondo le procedure previste

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso: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

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)

Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

Risultato atteso: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

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

Elementi di contabilità e fatturazione per l'espletamento delle operazioni di check-out

Principali adempimenti previsti dalle normative relative alla ricettività alberghiera/extraalberghiera

Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

Terminologia di settore in lingua straniera

Procedure e software per la gestione del check-in e check-out

Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Eseguire le procedure di check-in e check-out previste, sulla base della tipologia di cliente e delle opzioni di soggiorno

Ricevere i pagamenti dei clienti, effettuando le registrazioni previste ed emettendo la relativa documentazione fiscale

Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno, interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni

Illustrare i servizi prenotati ed eventualmente far visitare le strutture di soggiorno

Titolo: Gestione delle prenotazioni

Descrizione: Gestione delle prenotazioni

Obiettivo: Massimizzazione delle presenze secondo le disponibilità della struttura, provvedendo alla registrazione delle prenotazioni e al relativo monitoraggio, anche al fine di evitare disservizi e overbooking

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

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

Acquisizione delle prenotazioni

CONOSCENZE

Caratteristiche e modalità di funzionamento dei principali canali di prenotazione
 Procedure e software per la gestione delle prenotazioni
 Tecniche di promozione e vendita
 Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
 Terminologia di settore in lingua straniera
 Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Comunicare ai canali distributivi le disponibilità di servizi
 Acquisire le prenotazioni, reperendo i dati necessari ed inviando al cliente la conferma del soggiorno e dei servizi prenotati
 Verificare la disponibilità di soluzioni di soggiorno, interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni
 Proporre le offerte e le soluzioni promozionali eventualmente esistenti

Codici ISTAT CP2021 associati

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

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

