

Operatore di reception e front office

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Marche

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
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia
Addetto alla reception	Sardegna

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X
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 e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	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, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
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 AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	1		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
Addetto qualificato al front office	Umbria	4	X	X		X	X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	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					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: Acquisizione delle prenotazioni

Descrizione: Acquisire le prenotazioni, valorizzando le eventuali promozioni e/o le agevolazioni tarifarie sulla base delle indicazioni ricevute dalla direzione

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 tarifarie previste
Acquisizione delle prenotazioni

CONOSCENZE

Principali tecniche e modalità di prenotazione, anche tramite specifici software gestionali

Disposizioni del regolamento interno e caratteristiche standard dei servizi offerti della struttura ricettiva

Normativa di riferimento

Caratteristiche e termini delle promozioni/agevolazioni applicate dalla struttura ricettiva
Funzionamento degli strumenti informatici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Acquisire le prenotazioni, reperendo tutti i dati necessari e tenendo conto delle eventuali agevolazioni e promozioni in corso
Comunicare la disponibilità di servizio ai differenti canali di vendita e ai diversi fornitori
Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici
Compilare, anche con il supporto di programmi dedicati, la specifica modulistica per gestire le prenotazioni

Titolo: Gestione del check-out

Descrizione: Gestire gli adempimenti di chiusura conto dei clienti, effettuando le relative operazioni di check-out

Attività associate alla Competenza

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

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

Procedure standard per effettuare le operazioni di check-out
Funzionamento degli strumenti informatici
Elementi di contabilità e fatturazione al fine effettuare i conti di chiusura e rilasciare gli specifici documenti
Principali sistemi gestionali informatici dedicati alle attività di check-out per

attività ricettive

Principali strumenti e loro funzioni per effettuare le operazioni di incasso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere, secondo le procedure definite e le specifiche della struttura ricettiva, alle operazioni di chiusura del conto
Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici
Utilizzare i principali sistemi gestionali dedicati all'attività ricettiva
Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in uscita
Provvedere alla riscossione del conto dei clienti e rilasciare le relative ricevute/fatture

Titolo: Verifica della soddisfazione del cliente

Descrizione: Verificare il livello di soddisfazione del cliente durante ed al termine del servizio, registrando eventualmente anche attraverso procedure e format documentali definiti, eventuali reclami da restituire alla direzione

Attività associate alla Competenza

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

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

Procedura interna di segnalazione reclami ed eventuali moduli pre-impostati da compilare

Elementi di customer satisfaction

Principali metodi di rilevazione della soddisfazione della clientela

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere, secondo le modalità definite, all'eventuale compilazione di specifici format al fine di registrare le lamentele e reclami da parte della clientela
Individuare, attraverso l'ascolto attivo e la consueta prassi, i bisogni ed i gusti della clientela cercando di soddisfare le loro richieste/esigenze
Comunicare alla direzione, secondo le modalità definite, le criticità emerse durante il confronto diretto con la clientela suggerendo possibili soluzioni

Titolo: Gestione in sicurezza di mansioni che richiedano l'uso prolungato del videoterminale

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo
Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)
Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)
Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da caratteristiche ambientali ed ergonomiche del posto di lavoro, effetti oculo visivi e muscolo scheletrici, ripetitività nel contenuto del lavoro, ecc.) e conseguenti modalità di lavorazione in sicurezza, misure e procedure di prevenzione e protezione, antincendio, esodo e primo soccorso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale;
Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le mansioni che richiedano l'uso prolungato del videoterminale
Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

Titolo: Gestione dell'accoglienza e illustrazione dei servizi

Descrizione: Accogliere il cliente nella struttura occupandosi delle pratiche di check in, fornendo informazioni utili sulla struttura e sul territorio

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

Sistemi gestionali informatici dedicati alle attività di check in per attività ricettive

Tecniche di accoglienza della clientela in strutture ricettive

Regolamento della struttura ricettiva

Procedure standard per effettuare le operazioni di check-in

Funzionamento degli strumenti informatici

Conoscenza della struttura e del territorio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere, secondo le procedure previste, alle operazioni di check-in
Adottare le tecniche di accoglienza della clientela all'interno della struttura ricettiva
Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici
Accompagnare i clienti all'interno della struttura ricettiva, illustrando loro i servizi offerti anche in lingua straniera
Utilizzare i principali sistemi gestionali dedicati all'attività ricettiva

Titolo: Custodia dei beni

Descrizione: Provvedere alla custodia dei beni affidati temporaneamente dal cliente seguendo le indicazioni e le procedure previste dalla direzione

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

Procedure, applicate dalla struttura ricettiva, per la custodia e conservazione dei beni e valori

Regolamento della struttura ricettiva

Principali sistemi di custodia e loro funzionamento (cassaforte, cassetta di sicurezza,ecc..)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere alla registrazione dei valori concessi in custodia temporanea dal cliente, emettendo eventuali documenti

Provvedere,seguendo le procedure definite, alla custodia temporanea dei beni e valori concessi dal cliente, avendo cura di riporre i beni in appositi spazi

Titolo: Vigilanza nell'area di acceso/accoglienza della struttura ricettiva

Descrizione: Controllare i movimenti in entrata e uscita nell'area di ingresso alla struttura, intervenendo in caso di necessità secondo le procedure stabilite

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Principali tecniche e strumenti di sorveglianza
Regolamento della struttura ricettiva

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare e fare rispettare alla clientela le regole stabilite dalla struttura ricettiva relative agli orari e agli adempimenti in entrata e uscita
Applicare le corrette procedure stabilite dalla struttura in caso di emergenza
Controllare, secondo le procedure previste, i movimenti in entrata ed in uscita nell'area reception della struttura

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
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi

Codice Ateco	Titolo Ateco
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