

Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

REPERTORIO - Marche

AdA associate alla Qualificazione

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

Tabelle di equivalenza AdA

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
Addetto all'informazione turistica	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico esperto nella progettazione di itinerari turistici esperienziali e sostenibili	Basilicata	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Calabria	3	X	X	X
TECNICO DEL TURISMO ENOGASTRONOMICO	Calabria	3	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Addetto all'informazione turistica	Liguria	3	X	X	X
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	3	X	X	X
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	3	X	X	X
Tecnico turistico del diporto	Liguria	3	X	X	X
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico-commerciale e del territorio locale	Puglia	3	X	X	X
Tecnico di accoglienza turistica	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico/a della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Toscana	3	X	X	X
Operatore per l'accoglienza e la promozione dell'offerta turistica territoriale	Umbria	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN TURISMO ENOGASTRONOMICO	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Campania	1		X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica	Sardegna	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	0			
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	0			
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

Competenze

Titolo: Gestione in sicurezza di mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato

Descrizione: Espletare mansioni che possono essere causa di stress lavoro-correlato tenendo conto dei fattori generici e specifici di rischio connessi, e di conseguenza adottare comportamenti e usare dispositivi atti a prevenire pericoli fisici e danni alla salute

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

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)

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizion

Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

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 eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizion

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)

Aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

Adoperarsi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'ente/azienda

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 lavorazioni con possibile causa di stress lavoro-correlato

Prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente

Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni con possibile causa di stress lavoro-correlato;

Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato (eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e

comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite
Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato (eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite

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

Risultato atteso: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
Rilevamento della customer satisfaction

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: Supporto al cliente nella scelta dei servizi turistici

Descrizione: Supportare e consigliare il cliente nella scelta tra le opportunità ed i servizi turistici offerti , fornendo eventuali informazioni di dettaglio

Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso: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

Accoglienza e assistenza al cliente

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

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

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

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

CONOSCENZE

Tipologie e caratteristiche dei servizi presenti nel territorio

Principali caratteristiche e tipologie di risorse, strutture ricettive ed opportunità presenti nel territorio

Principali strumenti, cartacei e digitali, di supporto alla fruizione dei servizi turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Reperire, anche on-line, eventuale materiale informativo sui servizi ed eventi provvedendo alla stampa ed affissione

Fornire informazioni aggiuntive a supporto del prodotto turistico o servizi richiesti dal cliente

Interpretare le richieste/bisogni del cliente/visitatore , anche in lingua straniera

Rapportarsi con i diversi soggetti pubblici e privati per maggiori informazioni sui servizi turistici

Titolo: Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

Descrizione: Raccogliere, selezionare ed organizzare, anche mediante software informatici, informazioni sulle specificità turistiche del territorio, registrandole ed organizzandole sulla base delle esigenze di lavoro e di fruibilità da parte del cliente

Attività associate alla Competenza

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

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

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

CONOSCENZE

Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati

Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del territorio

Modalità di archiviazione, cartacea e digitale, delle diverse informazioni turistiche

Funzionamento degli strumenti informatici per raccogliere e selezionare le informazioni turistiche

Principali tecniche di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare e valutare le fonti da cui trarre informazioni aggiornate sulle proposte turistiche del territorio
Raccogliere e selezionare informazioni su eventi specifici integrati
Raccogliere, selezionare ed organizzare, anche mediante software informatici, informazioni sulle specificità turistiche del territorio

Titolo: Accoglienza del cliente/visitatore

Descrizione: Accogliere il cliente/visitatore e fornirgli informazioni turistiche, anche in lingua straniera, presentando le caratteristiche dei prodotti/servizi

Attività associate alla Competenza

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

Risultato atteso: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

Accoglienza e assistenza al cliente

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

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

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

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

CONOSCENZE

Tecniche e modalità di accoglienza e ricevimento del cliente
Funzionalità dei principali strumenti di supporto all'attività di informazione e promozione
Tipologie e caratteristiche dei servizi presenti nel territorio

Principali caratteristiche e tipologie di risorse, strutture ricettive ed opportunità presenti nel territorio
 Normativa di riferimento
 Elementi di marketing dei servizi ricettivi
 Principi della normativa sanitaria (obbligatorietà vaccini e relative tempistiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività di informazione e promozione
 Reperire e fornire al cliente informazioni turistiche richieste
 Offrire una panoramica completa dei prodotti turistici
 Reperire e fornire al cliente informazioni dettagliate relative ai servizi offerti dal territorio
 Consigliare il cliente/visitatore sui diversi prodotti e servizi turistici
 Accogliere, secondo le procedure previste, il cliente/visitatore, riconoscere le sue esigenze ed interpretare le sue richieste

Codici ISTAT CP2021 associati

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

Codici ISTAT ATECO associati

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

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved