

Operatore di reception

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

REPERTORIO - Valle d'Aosta

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/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
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	
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/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					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: CURARE GLI ASPETTI AMMINISTRATIVI E LE ATTIVITA' D SEGRETERIA

Descrizione: Curare gli aspetti burocratici legati all'attività di accoglienza e ricevimento del cliente e le pratiche amministrative ordinarie a supporto della gestione economica della struttura ricettiva

Obiettivo: Curare gli aspetti burocratici legati all'attività di accoglienza e ricevimento del cliente e le pratiche amministrative ordinarie a supporto della gestione economica della struttura ricettiva

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

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

Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili
Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie
Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (pc, centralino telefonico, stampanti, fotocopiatrici, fax, etc..)
Principali software di registrazione ed archiviazione dati
Modalità di identificazione, catalogazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e contabili.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili
Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio
Utilizzare tecniche e procedure per monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Gestire il rapporto con le agenzie in relazione alla registrazione e al pagamento delle commissioni loro dovute

Titolo: ASSISTERE IL CLIENTE DURANTE IL SOGGIORNO

Descrizione: Fornire assistenza al cliente durante il suo soggiorno, gestendo eventuali reclami e realizzando i servizi accessori previsti dalla struttura (custodia valori, sveglia, etc.) ed eventuali servizi extra (es. prenotazione escursioni, etc.)

Obiettivo: Fornire assistenza al cliente durante il suo soggiorno, gestendo eventuali reclami e realizzando i servizi accessori previsti dalla struttura (custodia valori, sveglia, etc.) ed eventuali servizi extra (es. prenotazione escursioni, etc.)

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

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

Tecnica alberghiera

Principi di customer satisfaction ed elementi di customer care

Strumenti e applicativi per l'erogazione di servizi aggiuntivi (servizio sveglia, custodia valori, etc.)

Elementi di geografia regionale e caratteristiche del territorio (es. ubicazione monumenti, artigianato, enogastronomia, parchi naturali, mostre ed eventi,..)

Elementi di problem solving

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di ascolto e di rilevazione delle richieste della clientela

Utilizzare tecniche per la ricerca di informazioni relative al territorio e all'offerta turistica

Applicare le procedure per la gestione dei servizi aggiuntivi (es. servizio sveglia,

custodia valori, servizio chiavi, prenotazione trasporti ed eventi, ...)
Utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)
Applicare tecniche e strumenti per la gestione dei reclami
Utilizzare strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela

Titolo: GESTIRE LE PRENOTAZIONI

Descrizione: Effettuare e registrare le prenotazioni, ascoltando le esigenze del cliente e ricercando le soluzioni più adeguate alle richieste raccolte

Obiettivo: Effettuare e registrare le prenotazioni, ascoltando le esigenze del cliente e ricercando le soluzioni più adeguate alle richieste raccolte

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

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

CONOSCENZE

Tipologie e caratteristiche di prenotazioni
Internet e posta elettronica
Legislazione in materia di accoglienza e di tutela della privacy in ambito alberghiero
Metodi e strumenti applicativi per la gestione delle prenotazioni (booking e overbooking)
Tecniche di Yield management, principi di web marketing ed e-marketing

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)
Principi di customer care
Tecniche di comunicazione ed ascolto attivo
Terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le tecniche di promozione
Applicare le tecniche di vendita
Utilizzare gli applicativi per la gestione delle prenotazioni
Utilizzare gli strumenti per la gestione del web marketing
Applicare tecniche e stili comunicativi atti a fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.), anche in lingua straniera
Applicare le procedure per la registrazione delle prenotazioni e la gestione della waiting-list
Applicare procedure per l'ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi

Titolo: GESTIRE LE PROCEDURE DI CHECK-IN E CHECK-OUT

Descrizione: Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli una sistemazione confacente alle sue esigenze e, alla partenza, gestire il suo congedo

Obiettivo: Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli una sistemazione confacente alle sue esigenze e, alla partenza, gestire il suo congedo

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

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 standard di check-in e check-out

Tecniche di accoglienza del cliente

Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro

Software specifici per la gestione degli arrivi e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)

Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione)

Tecniche di fidelizzazione del cliente

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti

Elementi di contabilità alberghiera e di gestione dei dati e delle operazioni contabili connesse alla conclusione del soggiorno e all'emissione dei relativi documenti di registrazione dei pagamenti del cliente

Principali software di gestione della contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumenti e procedure per verificare la validità della prenotazione ed effettuare la registrazione del cliente in ingresso ed in uscita

Applicare tecniche e strumenti per differenziare le procedure di check-in e check-out in relazione alla tipologia di utenza e di struttura ricettiva

Utilizzare tecniche per informare e per comunicare con il cliente, anche in lingua straniera

Utilizzare strumenti per l'avvio della procedura di apertura del conto (passaggio

da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)

Utilizzate tecniche e strumenti per la raccolta dei dati e delle relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuare la contabilizzazione delle spese

Predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento

Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)

Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi per la custodia o il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc

Titolo: OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELL'AMBIENTE

Descrizione: Adottare, nei vari contesti lavorativi e nelle diverse situazioni operative, atteggiamenti e comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

Obiettivo: Adottare, nei vari contesti lavorativi e nelle diverse situazioni operative, atteggiamenti e comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di ergonomia

Dispositivi di protezione individuale e collettiva

Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio infortunistico

Normativa e principi di riferimento per la sicurezza e l'igiene

Nozioni di primo soccorso

Segnali di divieto e prescrizioni correlate

Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro

Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza

Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore

Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore

Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone

Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore

Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti

Applicare pratiche volte ad assicurare la prevenzione di criticità ecologiche rispetto all'ambiente ed al proprio ambito professionale

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
55.20.41	Bed and breakfast

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

