

OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI

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

REPERTORIO - Abruzzo

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di agenzia di viaggio	Liguria
OPERATORE AGENZIE VIAGGI	Lombardia
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di agenzia di viaggio	Basilicata	2	X	X
Operatore per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Calabria	2	X	X
Operatore di agenzia di viaggio	Liguria	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE AGENZIE VIAGGI	Lombardia	2	X	X
Operatore specializzato agenzia turistica	Sicilia	2	X	X
TECNICO DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
Operatore di assistenza e consulenza turistica	Marche	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA PROGETTAZIONE DI ITINERARI TURISTICI ESPERIENZIALI E SOSTENIBILI	Abruzzo	0		
Operatore di agenzia di viaggio	Campania	0		
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia	0		

Competenze

Titolo: Erogare il servizio di informazione, assistenza e consulenza turistica

Obiettivo: Accogliere il cliente decodificando richieste e descrivendo soluzioni di viaggio alternative e personalizzate assistendolo nella fase di acquisto e valutando la qualità dei servizi proposti

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

Accoglienza e assistenza desk al cliente

Gestione delle prenotazioni

Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria

Risultato atteso:RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica

Gestione delle relazioni con i clienti

Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente

Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative

CONOSCENZE

Elementi di marketing turistico

Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità

Elementi di customer care

Tecniche di comunicazione efficace ed ascolto attivo

Tecniche promozionali e di vendita

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

Gestione reclami e tecniche di problem solving

Tipologia di pacchetti turistici: viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere

turistiche, a catalogo, fuori catalogo e su misura
Geografia e mercato del turismo
Normativa agenzie di viaggio
Normativa sui trasporti
Organizzazioni turistiche
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative
Decodificare le richieste del cliente valutandone priorità e fattibilità e presentare le possibili soluzioni od alternative di viaggio
Utilizzare tecniche e stili di comunicazione appropriati alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
Presentare l'offerta dell'agenzia e dei tour operator (viaggi a catalogo, viaggi su misura, etc.) in relazione alle esigenze del cliente
Selezionare e descrivere al cliente le diverse soluzioni ed alternative di pacchetti turistici
Intrattenere relazioni con gli operatori di settore al fine di proporre soluzioni di viaggio alternative e personalizzate
Descrivere le condizioni contrattuali del pacchetto turistico
Accogliere reclami ed individuare possibili soluzioni
Assistere il cliente durante tutte le fasi del processo di acquisto e anche dopo la vendita al fine di fidelizzarlo
Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici al fine di verificare la qualità dei servizi proposti
Favorire la comunicazione con i Paesi esteri attraverso il contatto con ambasciate e consolati
Comunicare in lingua straniera, sia in forma scritta che orale, durante tutta la fase di compravendita
Personalizzare i pacchetti turistici in relazione alle richieste dei clienti

Titolo: Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative a supporto della vendita di servizi turistici

Obiettivo: Vendere i servizi turistici gestendo le pratiche amministrative di prenotazione, modifica e recesso, erogando la documentazione e le informazioni di supporto e realizzando le operazioni di pagamento per l'emissione dei titoli di viaggio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

Accoglienza e assistenza desk al cliente

Gestione delle prenotazioni

Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria

Risultato atteso:RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica

Gestione delle relazioni con i clienti

Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente

Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative

CONOSCENZE

Elementi di diritto commerciale

Normativa sui trasporti

Procedure per la prenotazione dei servizi di trasporto e soggiorno e sistemi - principali software a supporto delle prenotazioni

Tipologie e caratteristiche dei titoli di viaggio e voucher

Condizioni generali contratto di vendita di pacchetti turistici

Sistemi di pagamento: tipologie e modalità d'uso

Procedure di emissione e vendita biglietti

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

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Elaborare preventivi su misura alle richieste del cliente

Predisporre schede tecniche contenenti tutte le informazioni relative al viaggio (orari, descrizione località, soste intermedie, identità del vettore di trasporto, etc.)

Gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici

Gestire le richieste di modifica o annullamento del pacchetto turistico

Gestire le pratiche di recesso dal contratto
 Predisporre e gestire la documentazione ed i titoli di viaggio e voucher
 Preparare la proposta di compravendita e supportare il cliente nella fase di compilazione e sottoscrizione
 Gestire le procedure di pagamento del pacchetto turistico rilasciando le relative fatture
 Utilizzare strumentazione hardware e software a supporto dell'attività d'ufficio
 Utilizzare dispositivi per l'emissione di titoli di viaggio

Titolo: Gestire l'esposizione e la consultazione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica

Obiettivo: Organizzare il materiale pubblicitario curando l'esposizione e l'allestimento e facilitando la consultazione

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

Accoglienza e assistenza desk al cliente

Gestione delle prenotazioni

Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria

Risultato atteso:RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica

Gestione delle relazioni con i clienti

Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente

Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative

CONOSCENZE

Tipologie di materiale promozionale off line ed on line : caratteristiche e finalità d'uso

Elementi di tecnica pubblicitaria

Strategie e tecniche di gestione del supporto fisico di un servizio

Elementi di comunicazione visiva

Principi e tecniche promozionali

Elementi di marketing turistico

Tecniche di visual merchandising

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di riordino di scaffali, espositori e spazio di front office

Applicare tecniche di comunicazione pubblicitaria per promuovere pacchetti ed itinerari di viaggio

Predisporre schede sintetiche di presentazione dei pacchetti turistici secondo tecniche promozionali per invitare all'acquisto

Allestire le vetrine e gli spazi di consultazione del materiale promozionale

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
4.2.1.6.0	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
79.11.00	Attività di agenzie di viaggio
79.12.00	Attività di tour operator

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved