

OPERATORE DI RECEPTION

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

REPERTORIO - Veneto

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
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	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
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, 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	
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			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			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 BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: GARANTIRE LA VIGILANZA INTERNA DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA

Obiettivo: Struttura alberghiera vigilata ed in sicurezza.

Attività associate alla Competenza

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

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

- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla vigilanza delle strutture - Tecniche di primo soccorso - Procedure per la sorveglianza e sicurezza degli ambienti, delle persone e dei valori - Procedure per la gestione dei sistemi di allarme - Caratteristiche dei sistemi di sicurezza degli impianti - Procedure di

intervento in casi di emergenza

– Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla vigilanza delle strutture – Tecniche di primo soccorso – Procedure per la sorveglianza e sicurezza degli ambienti, delle persone e dei valori – Procedure per la gestione dei sistemi di allarme – Caratteristiche dei sistemi di sicurezza degli impianti – Procedure di intervento in casi di emergenza

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Applicare tecniche di intervento in caso di emergenza – Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza – Adottare procedure di custodia valori – Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme – Applicare procedure servizio sveglia – Applicare tecniche di accoglienza della clientela

– Applicare tecniche di intervento in caso di emergenza – Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza – Adottare procedure di custodia valori – Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme – Applicare procedure servizio sveglia – Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Titolo: GESTIRE PROCEDURE DI CHECK IN E CHECK OUT ALBERGHIERO

Obiettivo: Clienti accolti e congedati secondo le procedure di qualità standard del servizio.

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

– Procedure di registrazione, accoglienza e congedo – Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione e l'accoglienza della clientela
– Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili – Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care – Modelli e tecniche di comunicazione – Tecniche di lettura ed interpretazione del planning alberghiero – Tecniche di accoglienza del cliente – Terminologia specifica per la gestione di check in e check out in una lingua comunitaria
– Procedure di registrazione, accoglienza e congedo – Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione e l'accoglienza della clientela
– Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili – Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care – Modelli e tecniche di comunicazione – Tecniche di lettura ed interpretazione del planning alberghiero – Tecniche di accoglienza del cliente – Terminologia specifica per la gestione di check in e check out in una lingua comunitaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)
– Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato – Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione – Utilizzare procedure di assegnazione delle camere in relazione al planning (richieste ricevute e disponibilità) – Gestire i diversi sistemi di pagamento – Coordinare la propria attività con quella degli addetti ai piani per la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro bagagli – Gestire la comunicazione con il cliente in fase di check in e check out in una lingua comunitaria
– Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)
– Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato – Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione – Utilizzare procedure di assegnazione delle camere in relazione al planning (richieste ricevute e disponibilità) – Gestire i diversi sistemi di pagamento – Coordinare la propria attività con quella degli addetti ai piani per la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro bagagli – Gestire la comunicazione con il cliente in fase di check in e check out in una lingua comunitaria

Titolo: ASSISTERE IL CLIENTE DURANTE IL SOGGIORNO

Obiettivo: Clienti assistiti nelle loro esigenze anche in fascia oraria notturna.

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: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 gestione della relazione con il cliente - Modelli e standard di qualità dei servizi ed elementi di customer care - Procedure di assistenza (sveglia, chiavi, reclami, gestione bagagli, ...) - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'assistenza della clientela - Modelli organizzativi delle strutture alberghiere - Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento - Tecniche di gestione dei reclami - Terminologia specifica per l'erogazione dell'assistenza in una lingua comunitaria
- Tecniche di gestione della relazione con il cliente - Modelli e standard di

qualità dei servizi ed elementi di customer care – Procedure di assistenza (sveglia, chiavi, reclami, gestione bagagli, ...) – Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'assistenza della clientela – Modelli organizzativi delle strutture alberghiere – Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento – Tecniche di gestione dei reclami – Terminologia specifica per l'erogazione dell'assistenza in una lingua comunitaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Applicare procedure di servizio sveglia – Applicare procedure per la gestione del servizio chiavi – Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione – Applicare procedure per la gestione dei reclami – Applicare procedure per assicurare il servizio bagagli – Applicare procedure per la gestione della ricezione e della consegna dei messaggi – Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per l'erogazione di informazioni utili per il soggiorno in albergo e relative alla località
– Applicare procedure di servizio sveglia – Applicare procedure per la gestione del servizio chiavi – Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione – Applicare procedure per la gestione dei reclami – Applicare procedure per assicurare il servizio bagagli – Applicare procedure per la gestione della ricezione e della consegna dei messaggi – Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per l'erogazione di informazioni utili per il soggiorno in albergo e relative alla località

Titolo: GESTIRE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE

Obiettivo: Prenotazioni gestite in modo da assicurare la risposta corretta alle esigenze del cliente ed il massimo impiego della struttura.

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

- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione delle prenotazioni - Elementi di gestione del planning dei servizi ricettivi - Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in una lingua comunitaria - Procedure per lettura ed interpretazione di tariffari e documenti relativi ad offerte promozionali - Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking - Tecniche di comunicazione scritta

- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione delle prenotazioni - Elementi di gestione del planning dei servizi ricettivi - Terminologia specifica per la gestione delle prenotazioni in una lingua comunitaria - Procedure per lettura ed interpretazione di tariffari e documenti relativi ad offerte promozionali - Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking - Tecniche di comunicazione scritta

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Gestire l'attività di vendita dei servizi ricettivi - Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita - Analizzare l'esigenza del cliente, raccogliendo tutte le informazioni necessarie - Formulare proposte coerenti con le indicazioni aziendali - Utilizzare procedure e criteri volti alla massimizzazione delle presenze nella struttura ricettiva - Fornire informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti ed alla località

- Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per la gestione della prenotazione

- Gestire l'attività di vendita dei servizi ricettivi - Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita - Analizzare l'esigenza del cliente, raccogliendo tutte le informazioni necessarie - Formulare proposte coerenti con le indicazioni aziendali - Utilizzare procedure e criteri volti alla massimizzazione delle presenze nella struttura ricettiva - Fornire informazioni relative alle caratteristiche dei servizi offerti ed alla località

- Gestire la comunicazione con il cliente anche in una lingua comunitaria per la gestione della prenotazione

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
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

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved