

Operatore di agenzia di viaggio

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

REPERTORIO - Liguria

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 di assistenza e consulenza turistica	Marche	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
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	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: Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

Descrizione: . Analizzare le richieste del cliente . Fornire al cliente informazioni in merito agli itinerari dei viaggi, ai costi, alle strutture ricettive, alla documentazione di viaggio, alle norme sanitarie e alle pratiche burocratiche da espletare . Predisporre i

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

Tecnica turistica e professionale

Ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi, ..)

Organizzazioni turistiche (tour operator)

Procedure per la presentazione di reclami

Processi organizzativi di pacchetti turistici

Organizzazione del lavoro in agenzia turistica

Normativa delle agenzie di viaggio

Mercato del turismo
Elementi di informatica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Applicare procedure di gestione reclami
Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio
Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
Applicare criteri di selezione degli itinerari
Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera
Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di pacchetti turistici

Titolo: Essere in grado di effettuare correttamente la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

Descrizione: . Contattare le compagnie di trasporto per verificare la disponibilità, le caratteristiche e le tariffe . Illustrare le soluzioni disponibili al cliente . Consigliare al cliente la scelta ottimale . Effettuare le prenotazioni . Emettere il biglietto di vi

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

Procedure di emissione e vendita biglietti
Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno
Tecniche di prenotazione
Nozioni sui titoli di viaggio
Elementi di informatica
Normativa delle agenzie di viaggio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure per la predisposizione di voucher
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni dei servizi turistici
Utilizzare dispositivi per l'emissione di biglietti da viaggio
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
Applicare procedure di prenotazione viaggi via internet
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
Applicare modalità di tariffazione dei servizi (turistici)

Titolo: Essere in grado di gestire l'esposizione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica

Descrizione: . Disporre il materiale pubblicitario ed informativo per il pubblico, assicurandone la costante presenza e fruibilità . Controllare la distribuzione dei cataloghi alla clientela secondo quantità e tipologia . Aggiornare il materiale esposto con cadenza p

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Linguaggio pubblicitario
Marketing turistico
Strategie promozionali
Tecniche della comunicazione pubblicitaria
Tecniche promozionali
Esposizione cataloghi e materiale promozionale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di riordino di scaffali e superficie di vendita
Applicare tecniche promozionali
Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
Applicare tecniche di definizione attività promozionali
Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria

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 delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved