Operatore di agenzia di viaggio

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Basilicata

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 ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	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		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Descrizione: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Obiettivo: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi
legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
metodi di sorveglianza
misure generali di tutela
organi di vigilanza, controllo, assistenza
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
principali rischi legati all'uso di attrezzature
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilita'
procedure di emergenza e primo soccorso
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione
applicare tecniche di primo soccorso
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature
usare e manutenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

Titolo: Accoglienza e assistenza al cliente

Descrizione: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Obiettivo: servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
elementi di marketing dei servizi turistici
modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente
impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
definire e adottare modalita' di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorita' espresse dal cliente
cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilita' e fruibilita' del servizio reso

Titolo: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Descrizione: flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente

Obiettivo: flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente

Attività associate alla Competenza

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

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 dei servizi turistici
elementi di geografia turistica
modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti
tecniche di accoglienza del cliente
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
tecniche di promozione e vendita
terminologia di settore in lingua straniera
tipologia, caratteristiche e disponibilita' dei servizi proposti

ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera
applicare tecniche di accoglienza al cliente
cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte
proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi

Titolo: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attivita' di segreteria

Descrizione: attivita' di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace

Obiettivo: attivita' di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

elementi di amministrazione aziendale
principi comuni ed aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
modulistica di tipo bancario e assicurativo
tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
applicazioni informatiche per l'attivita' d'ufficio
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita
curare il disbrigo di pratiche burocratiche
provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)
utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attivita' di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro
curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.
utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
applicare tecniche di gestione archivistica

Titolo: Vendita dei pacchetti e servizi turistici

Descrizione: pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti

Obiettivo: pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti

Attività associate alla Competenza

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

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

tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici
terminologia di settore in lingua straniera
tecniche di vendita
tecniche di promozione e vendita
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
struttura dei pacchetti turistici
procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
normativa del settore turistico
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
elementi di marketing dei servizi turistici
caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo
caratteristiche delle mete turistiche con particolare riferimento a quelle visitate tramite viaggi incentive ed educational

sistemi di acquisto titoli di viaggio (servizio di biglietteria)
cenni di contabilità e fatturazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

presentare e promuovere diverse tipologie di offerta anche in lingua straniera
gestire la trattativa con il cliente
fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi, basandosi anche sulla propria esperienza e sulla conoscenza diretta del prodotto offerto
procedere alla prenotazione/vendita di titoli di viaggio (servizio di biglietteria)
archiviare la documentazione di vendita
applicare tecniche di vendita dei servizi
cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
consigliare al cliente la scelta ottimale
compilare il modulo di contratto di compravendita di pacchetti/servizi turistici
effettuare la vendita di pacchetti turistici o di singoli servizi
fidelizzare il cliente con atteggiamenti, consigli e proposte personalizzate volte ad instaurare un rapporto di fiducia e ad acquisire informazioni utili ad anticiparne i desideri del cliente cosi' da orientarne la scelta
riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture
raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento

Titolo: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Descrizione: documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale

Obiettivo: documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici
procedure di compilazione del preventivo al cliente
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
normativa del settore turistico

ABILITÀ/CAPACITÀ

preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)
controllare la validita' e l'esattezza della documentazione
consegnare i documenti di viaggio al cliente
raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identita', passaporti, ecc.)

Titolo: Gestione delle prenotazioni

Descrizione: prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilita' di servizio

Obiettivo: prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilita' di servizio

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

CONOSCENZE

elementi di revenue management
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)
modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
offerta turistica globale e territoriale
procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (GDS, CRS, prenotazione telefonica, ecc.)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
tecniche di promozione e vendita
terminologia di settore in lingua straniera
tecniche di promozione e vendita

ABILITÀ/CAPACITÀ

comunicare la disponibilita' di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori
effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali
verificare la disponibilita' di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
promuovere e vendere i servizi disponibili
fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera

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