

## 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 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:** 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 responsabilità  
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 mantenere 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

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalità 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 modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità 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 accessibilità e fruibilità 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

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: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'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)  
applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio  
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
sicurezza sul lavoro: regole e modalità 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'attività 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

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: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 modalità 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 così da orientarne la scelta  
risuotere 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**

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

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

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

## CONOSCENZE

elementi di revenue management  
 sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generalì 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