

Receptionist

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

REPERTORIO - Basilicata

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

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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	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	
PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA	Friuli Venezia Giulia	1	X				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	Friuli Venezia Giulia	1		X			
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X			
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
Receptionist	Marche	3	X	X			X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	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.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

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: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

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.23.02.02 (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

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 modalità 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 disponibilità 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 attività di segreteria

Descrizione: attività di segreteria amministrativa gestita in maniera efficace

Obiettivo: attività 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 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'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: Gestione delle prenotazioni

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

Obiettivo: prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di 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: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

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

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

Titolo: Realizzazione delle attivita' di vigilanza e custodia dei beni del cliente

Descrizione: ospitalita' garantita secondo precisi standard di sicurezza e vigilanza

Obiettivo: ospitalita' garantita secondo precisi standard di sicurezza e vigilanza

Attività associate alla Competenza

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

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
normativa del settore turistico
normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
procedure di sorveglianza
responsabilità nei confronti dei clienti e dei loro beni
tecniche di controllo dei movimenti in entrata e in uscita dalla struttura
sistemi di custodia dei beni/valori dei clienti

ABILITÀ/CAPACITÀ

assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura
sorvegliare i movimenti in entrata e in uscita di ospiti e personale
interpretare le segnalazioni d'allarme e applicare le relative procedure
espletare il servizio di custodia valori

Titolo: Pianificazione delle attività di ricevimento

Descrizione: attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali

Obiettivo: attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali

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

CONOSCENZE

elementi e tecniche di organizzazione del lavoro

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking

modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche

principali software per la gestione dei flussi informativi

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

tecniche di comunicazione interpersonale

procedure di informazione e reporting interne all'azienda

tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità dei flussi

determinare piani di lavoro e di distribuzione dei compiti dell'area ricevimento (facchini, portieri, addetti all'accoglienza ecc.)

stabilire le modalita' e le procedure per l'allocazione delle camere

illustrare e condividere con gli addetti al ricevimento le modalita' di

prenotazione, di raccolta e gestione delle informazioni e di assistenza al cliente

Titolo: Evasione di procedure di check-in e check-out

Descrizione: procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase

Obiettivo: procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase

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

modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali

software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva

procedure standard di check-in e check-out

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

standard di qualità del servizio

tecniche di comunicazione interpersonale

tecniche di accoglienza della clientela

tecniche di gestione delle prenotazioni

terminologia di settore in lingua straniera

cenni di contabilità e fatturazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva

espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita

informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura

garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente
 riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture
 presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti

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
55.10.00	Servizi di alloggio di alberghi e simili
55.20.10	Ostelli
55.20.20	Rifugi e baite di montagna
55.20.31	Case religiose di ospitalità
55.20.32	Altre case sociali di ospitalità
55.20.41	Bed and breakfast
55.20.42	Servizi di alloggio in camere, case e appartamenti per vacanze
55.30.01	Campeggi
55.30.02	Villaggi turistici e alloggi glamping
55.30.03	Aree attrezzate per veicoli ricreazionali
55.30.04	Marina resort
55.90.00	Altri servizi di alloggio
56.11.11	Attività di ristoranti con servizio al tavolo, escluse gelaterie e pasticcerie

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.11.93	Attività di ristoranti a bordo di mezzi di trasporto
56.21.01	Attività di catering per eventi presso location dei clienti
56.21.02	Attività di catering per eventi presso sale per banchetti
56.22.01	Attività di servizi di catering su base contrattuale
56.22.02	Altri servizi di ristorazione
56.30.01	Attività di somministrazione di bevande in bar e caffetterie
56.30.02	Attività di somministrazione di bevande in lounge cocktail bar
56.30.03	Attività di somministrazione mobile di bevande
56.30.04	Attività di somministrazione di bevande a bordo di mezzi di trasporto

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

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved