

## 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
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
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
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
Operatore di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	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**

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
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				
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	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X				X
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X				X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1					X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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
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					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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 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 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 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 priorit  esprese 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 accessibilit  e fruibilit  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

Attivit  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 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 credito, 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 disponibilit  di servizio

Obiettivo: prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilit  di servizio

### Attivit  associate alla Competenza

Attivit  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 modalit  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 disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori  
effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali  
verificare la disponibilità 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 attività di vigilanza e custodia dei beni del cliente

**Descrizione:** ospitalità garantita secondo precisi standard di sicurezza e vigilanza

**Obiettivo:** ospitalità 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 modalità 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 modalità e le procedure per l'allocazione delle camere

illustrare e condividere con gli addetti al ricevimento le modalità 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

differentiare 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

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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
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