Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Puglia

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 ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	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: espletamento dell'attività di segreteria amministrativa

Obiettivo: operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compila

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)
modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili
modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti
normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali
procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
processi e cicli di lavoro del servizio
tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza
terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro
applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche
applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte
emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti
mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili
produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza
svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura
usare il pc e i programmi applicativi della contabilità

Titolo: presentazione delle offerte

Obiettivo: individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste

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 base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici
fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio
fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti
psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia
reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio

ABILITÀ/CAPACITÀ

analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela
comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia
costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti
decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate

Titolo: organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici

Obiettivo: svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti

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

normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti
principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze
tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori
tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva

ABILITÀ/CAPACITÀ

curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi
curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla
effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...)
effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali)
fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)
noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza

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