

Receptionist

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Campania

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 AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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							

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	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			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	1		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					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: Realizzare le attività di assistenza al cliente

Descrizione: Realizzare le attività di assistenza al cliente

Obiettivo: Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero

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)

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

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

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto

Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.)

Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction

Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente

Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.)

Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative

Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.)

Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia

Descrizione: Pianificare le attività di ricevimento

Obiettivo: attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda

Elementi di gestione delle risorse umane

Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità

Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto

Elementi di organizzazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente

Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto

Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi)

Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi

Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate

Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi

Titolo: Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva

Descrizione: Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva

Obiettivo: Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche
Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie
Elementi di contabilità alberghiera e budgeting
Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.
Principali software di contabilità
Modalità di archiviazione dei documenti contabili
Elementi di legislazione tributaria e fiscale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso
Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia)
Emettere fattura all'agenzia
Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate
Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione)
Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici
Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati
Applicare le regole per il calcolo dei cambi
Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero
Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie

Titolo: Gestire le prenotazioni alberghiere

Descrizione: Gestire le prenotazioni alberghiere

Obiettivo: Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite

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 tarifarie previste
Acquisizione delle prenotazioni

CONOSCENZE

Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio
Terminologia di settore in lingua straniera
Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
Tecniche di promozione e vendita
Cenni di revenue e yield management
Principali software gestionali per strutture ricettive
Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la disponibilità del servizio richiesto
Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio
Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi
Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.)
Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere
Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi

Titolo: Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva

Descrizione: Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva

Obiettivo: Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative

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

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Principi di psicologia della comunicazione e della vendita

Inglese tecnico di settore

Modelli e tecniche di comunicazione

Elementi di marketing dei servizi turistici

Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)

Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali

Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero

Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti

Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami

Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

Titolo: Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive

Descrizione: Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive

Obiettivo: Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento

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

Documentazione in uso nel front-office

Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.

Principali software gestionali per strutture ricettive

Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture

Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali

Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio

Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out

Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere

Legislazione in materia di accoglienza alberghiera

ABILITÀ/CAPACITÀ

Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate

Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani)

Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento
 Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici
 Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici
 Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti)
 Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture
 Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio
 Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)
 Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente

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
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved