

Operatore di agenzia di viaggio

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Campania

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: Accoglienza e assistenza al cliente

Descrizione: Accoglienza e assistenza al cliente

Obiettivo: Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

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

Terminologia di settore in lingua straniera

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

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

Principali sistemi operativi ed applicazioni software.

Elementi di marketing dei servizi turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio

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

Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente

Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente

Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso

Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

Titolo: Gestione delle prenotazioni

Descrizione: Gestione delle prenotazioni

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

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di promozione e vendita

Terminologia di settore in lingua straniera

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)

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

Offerta turistica globale e territoriale

Strategie e tecniche di revenue e yield management

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso

Promuovere e vendere i servizi disponibili

Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali

Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera

Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori

Titolo: Vendita dei pacchetti e servizi turistici

Descrizione: Vendita dei pacchetti e servizi turistici

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

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Terminologia di settore in lingua straniera

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)

Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici

Struttura dei pacchetti turistici

Tecniche di promozione e vendita

Elementi di geografia turistica

Elementi di marketing dei servizi turistici

Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze

Normativa del settore turistico

Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di negoziazione

Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti

Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico

Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente

Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti

Applicare tecniche di vendita dei servizi

Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti)

Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo

secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio

Titolo: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Descrizione: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

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

Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici

Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche

Normativa del settore turistico

Procedure di compilazione del preventivo al cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)

Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)

Consegnare i documenti di viaggio al cliente

Controllare la validità e l'esattezza della documentazione

Titolo: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

Descrizione: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

Obiettivo: Attività di segreteria gestita in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio

Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)

Elementi di amministrazione aziendale

Elementi di comunicazione interpersonale

Modulistica di tipo bancario e assicurativo

Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti

Principi di customer satisfaction

Struttura e criteri di redazione di testi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)

Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro

Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)

Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)

Curare il disbrigo di pratiche burocratiche

Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.

Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita
Applicare tecniche di accoglienza della clientela

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