

Operatore della promozione e accoglienza turistica

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

REPERTORIO - Campania

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

Tabelle di equivalenza AdA

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia
Addetto all'informazione turistica	Liguria
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico esperto nella progettazione di itinerari turistici esperienziali e sostenibili	Basilicata	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Calabria	3	X	X	X
TECNICO DEL TURISMO ENOGASTRONOMICO	Calabria	3	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	3	X	X	X
Tecnico turistico del diporto	Liguria	3	X	X	X
Addetto all'informazione turistica	Liguria	3	X	X	X
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	3	X	X	X
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	3	X	X	X
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico-commerciale e del territorio locale	Puglia	3	X	X	X
Tecnico di accoglienza turistica	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico/a della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Toscana	3	X	X	X
Operatore per l'accoglienza e la promozione dell'offerta turistica territoriale	Umbria	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN TURISMO ENOGASTRONOMICO	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Campania	1		X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica	Sardegna	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	0			
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	0			
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	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 della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Descrizione: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Obiettivo: Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

CONOSCENZE

Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Elementi di geografia turistica

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

Tecniche di accoglienza del cliente

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti

Tecniche di promozione e vendita

Terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi

Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte

Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera

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

Titolo: Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche

Descrizione: Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche

Obiettivo: informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

CONOSCENZE

Elementi di geografia turistica

Elementi storia del territorio

Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc

Offerta turistica locale

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche

Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti

Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.

Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved