

Addetto alla reception

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Sardegna

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: Rilevazione della customer satisfaction

Descrizione: Effettuare le rilevazione del livello di soddisfazione del cliente rispetto ai servizi acquistati, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione strutturati

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)

CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction

Tecniche di reporting per predisporre documenti di sintesi del livello di soddisfazione rilevato

Tecniche di intervista anche telefonica per la rilevazione delle informazioni necessarie a comprendere il livello di soddisfazione del cliente rispetto al servizio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Effettuare interviste anche telefoniche dei clienti che hanno fruito del pacchetto turistico al fine di rilevare il livello di gradimento in relazione alla soddisfazione delle aspettative che ne hanno determinato l'acquisto.

Adoperare strumenti di rilevazione predisposti per l'analisi della customer satisfaction secondo le loro caratteristiche di utilizzo e finalità, eventualmente anche operando interventi minimi di adattamento alle caratteristiche della clientela

Elaborare a partire dalle informazioni di feed back rilevate attraverso le interviste alla clientela report di sintesi della customer satisfaction da presentare ai responsabili dell'agenzia (direzione, marketing)

Titolo: Vigilanza della struttura e custodia dei beni del cliente

Descrizione: Effettuare la sorveglianza e custodia monitorando i movimenti in entrata e uscita dalla struttura

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

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

Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy

Normativa del settore turistico

Tecniche di sorveglianza dei movimenti in entrata e uscita dalla struttura

ABILITÀ/CAPACITÀ

Assicurare il servizio chiavi secondo le esigenze dei clienti e rispettando le procedure della struttura

Effettuare il servizio di custodia valori secondo le esigenze dei clienti e rispettando le procedure della struttura

Sorvegliare i movimenti in entrata e uscita di ospiti e personale

Interpretare le segnalazioni d'allarme e applicare le relative procedure

Titolo: Acquisizione delle prenotazioni

Descrizione: Acquisire le prenotazioni utilizzando i supporti informatici specifici, e verificando le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura

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 tariffarie previste

Acquisizione delle prenotazioni

CONOSCENZE

Principi di web marketing per la progettazione delle attività promozionali sui canali telematici

Principali applicativi software per eseguire lettura, archiviazione, analisi, confronto e valutazione dei dati relativi alla domanda

Indicatori di avanzamento e di risultato per verificare in ogni fase progettuale la rispondenza con i tempi previsti e il raggiungimento dei risultati intermedi e finali

Le metodologie di valutazione, disegno e implementazione;

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Mantenere aggiornata la situazione delle prenotazione degli alloggi e degli ambienti collettivi per attività di gruppo (sale ecc.)

Mantenere l'aggiornamento su situazione ed eventi sul territorio che determinano un aumento della domanda di soggiorno, per svolgere azioni mirate di marketing dei servizi della struttura

Svolgere attività di promozione e vendita delle offerte proposte dalla struttura, soprattutto attraverso canali telematici o via telefono, secondo gli standard definiti dalla direzione per l'attuazione delle politiche di marketing e vendita

Applicare tecniche di disegno campionario

Titolo: Svolgimento delle pratiche di ufficio e delle attività di segreteria

Descrizione: Predisporre i documenti di riepilogo e rendicontazione dei consumi del cliente e dei servizi extra fruiti in aggiunta a quanto prenotato, e gestire le operazioni di pagamento ed incasso e di congedo

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)

CONOSCENZE

Le diverse tipologie di reti d'impresa e opportunità aggregative/forme di aggregazione
Tecniche di elaborazione e gestione dei piani negoziati sinergici tra gli stakeholders
Principi e metodologie di change management
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione
Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi di facchinaggio per il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc.
Predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento
Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)
Archiviare i documenti contabili emessi al fine di garantirne un'agevole reperibilità e consultazione e fornirne eventualmente copia ad altri reparti

Titolo: Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out)

Descrizione: Accogliere i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere pratiche relative al check-in e check-out

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

Normativa comunitaria, nazionale e locale relativa ai principali settori produttivi locali, del no profit e dell'associazionismo per definire azioni di rilancio, tutela e promozione dell'economia territoriale

Elementi tecnici dei principali applicativi software disponibili per raccogliere, archiviare, analizzare, elaborare, visualizzare e divulgare i dati del contesto di riferimento

L'ottimizzazione delle risorse e la riduzione degli sprechi.

Le metodologie di valutazione, disegno e implementazione;

Le tecnologie web, cloud e mobile;

Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy

Caratteristiche della clientela della struttura ricettiva per predisporre il materiale informativo adeguato (sulla localizzazione della struttura, sui principali servizi disponibili, sulle attrattive della località ecc.) e velocizzare le operazioni di acc

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Espletare le operazioni di registrazione del cliente al suo arrivo verificando i servizi prenotati

Verificare il piano di disponibilità degli alloggi e di allotment della struttura per assegnare l'alloggio al cliente sulla base della prenotazione e dei servizi richiesti e delle disponibilità esistenti

Predisporre il servizio di accompagnamento del cliente all'alloggio assegnato, interagendo con il personale addetto per il trasporto del bagaglio

Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione

Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi di facchinaggio per il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc.
 Predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento
 Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)
 Analizzare la richiesta del committente, le tendenze evolutive e le esigenze del mercato di riferimento.
 Applicare tecniche di disegno campionario

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
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

Codice Ateco	Titolo Ateco
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