

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

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Toscana

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

Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale Liguria

Addetto all'informazione turistica 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
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	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
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	
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	0			
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: Gestione delle attività di marketing

Descrizione: Gestire attività di marketing al fine di promuovere i servizi proposti e aumentarne il valore aggiunto

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

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

Metodologie di marketing per incentivare la fruizione e l'utilizzo di servizi
Strategie di marketing in rete, per prevedere al meglio l'utilizzo delle nuove opportunità offerte al marketing dallo sviluppo di Internet

Tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc...), per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto/servizio

Fondamenti di marketing territoriale per promuovere le specificità del retro porto

Fondamenti del web 2.0 (marketing relazionale, blog marketing, Social Media e principali sistemi di pubblicità e di branding del web 2.0) per sfruttare appieno le potenzialità della rete

Mercato del turismo nautico e caratteristiche dell'offerta turistica locale per meglio caratterizzare e contestualizzare le attività di promozione e marketing

Normativa sul turismo e organizzazioni turistiche (tour operator)

Strumenti di Costumer care necessari a garantire un servizio efficace di assistenza alla clientela anche in funzione degli obiettivi di immagine definiti

Tecniche di negoziazione e contrattualizzazione con fornitori di servizi turistici locali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione
Scegliere i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing
Operare una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing
Utilizzare professionalmente i social networks per la comunicazione dei servizi offerti (utilizzarne le applicazioni avanzate, creare profili, implementarli con contenuti mirati aumentandone la diffusione) in relazione alle esigenze del mercato
Applicare appropriate tecniche di promozione dell'offerta turistica per incrementare le presenze dei passeggeri del porto e diporto in genere
Applicare adeguate tecniche di vendita dei servizi disponibili per incentivare la fruizione
Applicare tecniche per la valorizzazione dei servizi e delle attrattive del territorio in coerenza con le specifiche esigenze e caratteristiche del comparto nautico

Titolo: Gestione delle attività di consulenza e informazione turistica

Descrizione: Svolgere attività di consulenza e informazione turistica relativa ad attrazioni turistiche del retro-porto, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero, guide turistiche del territorio e servizi logistici e di trasporto

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

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

Tecniche di comunicazione efficace per gestire le relazioni con i clienti e gli operatori turistici

Aspetti culturali, storici, architettonici, naturalistici socio- economici, enogastronomici e logistici del territorio, per poter fornire informazioni e indirizzare l'utente del porto e del porto turistico secondo le proprie aspettative ed esigenze

Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione

Offerta di ristorazione (caratteristiche e tipicità) presente sul territorio per soddisfare le richieste e le aspettative del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere

Programmi, itinerari escursionistici e orari delle linee di trasporto locali per fornire informazioni corrette e aggiornate

Tecniche di negoziazione e contrattualizzazione con fornitori di servizi turistici locali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori
Reperire informazioni sull'offerta del territorio in termini di imprese e servizi offerti e dei relativi standard qualitativi e di prezzo

Relazionarsi con la molteplicità di partner e fornitori di servizi turistici al fine di stipulare accordi commerciali

Applicare tecniche di ascolto attivo al fine di interpretare le necessità del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere e configurare soluzioni personalizzate

Informare i diportisti sugli aspetti organizzativi, storico-culturali ed ambientali del territorio

Fornire informazioni per la fruizione del territorio (noleggio auto, minibus, scooter, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio) svolgendo all'occorrenza anche attività di biglietteria per i vari servizi

Selezionare e consigliare gli itinerari, le strutture ricettive ed i servizi ristorativi e ricreativi, informando sulle tariffe, sui prodotti e servizi e sulle eventuali condizioni favorevoli dell'offerta

Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici presenti sul territorio

Titolo: Assistenza nelle operazioni di ormeggio e disormeggio dell'imbarcazione

Descrizione: Collaborare con il marinaio di porto durante le operazioni di ormeggio e disormeggio dell'imbarcazione

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese (Standard Maritime Vocabulary)

Principali normative e regolamenti vigenti nel settore nautico (SOLAS, SAR 79, MERSAR, IMOSAR) e della nautica da diporto

Manovre di attracco e salpaggio delle imbarcazioni da diporto per fornire supporto ai diportisti

Normativa di sicurezza, rischi e dispositivi specifici di protezione per operare in sicurezza

Codice della navigazione

Attrezzature di approdo e ormeggio e caratteristiche tecniche delle diverse tipologie e classi di imbarcazione per guidare il natante nelle operazioni di ingresso in porto

Programmazione operativa in ambito nautico-portuale

Applicativi informatici per la programmazione e la gestione delle prenotazioni e degli ormeggi

Caratteristiche tecniche delle diverse tipologie di imbarcazione e dei sistemi di ancoraggio più adatti per fornire il giusto supporto ai diportisti nelle manovre

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire l'utilizzo degli spazi di attracco del molo

Applicare procedure codificate di manovra durante le operazioni di ormeggio e disormeggio delle imbarcazioni da diporto

Utilizzare apparati ricetrasmettenti VHF

Applicare tecniche di valutazione di efficienza del natante

Applicare modalità di verifica della documentazione di bordo
Applicare tecniche di pianificazione e di efficienza di risorse e mezzi del porto
Utilizzare cime e strumenti impiegati per le operazioni di ormeggio
Fornire le indicazioni tecniche per il corretto stazionamento importo dell'imbarcazione all'ormeggio
Utilizzare i software e gli strumenti informativi per la prenotazione, la programmazione e la gestione degli ormeggi e delle anagrafiche dei clienti del porto

Titolo: Gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza ai diportisti

Descrizione: Accogliere a terra e/o a bordo i diportisti (gruppi o singoli, anche stranieri e con esigenze speciali) assicurando loro, durante tutto il periodo di permanenza, un'assistenza continua sulla fruizione dei servizi tecnici disponibili e fornendo anche informazioni sui relativi standard qualitativi ed economici

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

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede definite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

CONOSCENZE

Tecniche di accoglienza e assistenza clienti per relazionarsi in modo adeguato
Strutture costitutive del contesto operativo (porto turistico, nave, etc.), rete dei fornitori e catalogo dei servizi al fine di fornire le giuste informazioni alla clientela

Principali tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction e regole comportamentali per la gestione dei reclami

Tecniche di approccio e comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione

Principali norme sanitarie, amministrative e doganali per la gestione delle persone imbarcate e degli equipaggi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di accoglienza della clientela (anche nell'ambito del check-in bagagli e dei punti ristoro)

Rilevare le esigenze dell'utente prima e dopo l'imbarco

Utilizzare criteri per configurare un catalogo di servizi tecnici offerti dal porto

Utilizzare appropriate tecniche di presentazione dei servizi tecnici offerti (porto, nave, etc.)

Suggerire soluzioni in merito a problemi di manutenzione e riparazione della barca fornendo anche il riferimento di ditte specializzate eventualmente convenzionate con il porto

Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio

Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori

Applicare le procedure e le normative in tema sanitario, amministrativo e doganale per gestire le esigenze delle persone imbarcate e degli equipaggi

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