

## ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)

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

**REPERTORIO - Lombardia**

### 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   |

| <b>Qualificazione</b>                              | <b>Repertorio</b> | <b>RA<br/>coperti</b> | <b>RA1</b> | <b>RA2</b> | <b>RA3</b> | <b>RA4</b> | <b>RA5</b> |
|--|-------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 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          |
| Portiere d'albergo                                 | Liguria           | 5                     | X          | X          | X          | X          | X          |
| Addetto al ricevimento (receptionist)              | Liguria           | 5                     | X          | X          | X          | X          | X          |
| Gestore di Bed & Breakfast                         | 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          |
| Gestore di rifugio alpino                          | Valle d'Aosta     | 5                     | X          | X          | X          | X          | X          |
| Operatore di reception                             | 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<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 | RA4 | RA5 |
|--|-----------------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa | Calabria                    | 3             | X   | X   |     | X   |     |
| CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA  | Friuli<br>Venezia<br>Giulia | 2             | X   | X   |     |     |     |
| ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA   | Friuli<br>Venezia<br>Giulia | 4             | X   | X   | X   | X   |     |
| PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA   | Friuli<br>Venezia<br>Giulia | 1             | X   |     |     |     |     |
| PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO   | Friuli<br>Venezia<br>Giulia | 1             |     | 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<br>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<br>coperti | RA1 | RA2 | RA3 | RA4 | RA5 |
|--|------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE | Abruzzo    | 0             |     |     |     |     |     |

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

## Competenze

**Titolo:** Rilevare la customer satisfaction

**Descrizione:** Rilevare la customer satisfaction

**Obiettivo:** Rilevare la customer satisfaction

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Principi e tecniche di customer satisfaction

Gestione dei reclami

Elementi di marketing dei servizi turistici

Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo

Tecniche di comunicazione

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire rapporti e relazioni

Interpretare le richieste del cliente

Assistere i clienti

Utilizzare sistemi informatici  
Realizzare attività di customer satisfaction  
Rilevare il gradimento del servizio  
Utilizzare strumenti di rilevazione grado di soddisfazione del cliente

**Titolo:** Gestire procedure di prenotazione

**Descrizione:** Gestire procedure di prenotazione

**Obiettivo:** Gestire procedure di prenotazione

Attività associate alla Competenza

#### CONOSCENZE

Nozioni di qualità del servizio  
Tecniche di prenotazione  
Elementi di disciplina dei contratti  
Normativa in materia di tutela della privacy  
Tecniche di comunicazione

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di prenotazione  
Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza  
Utilizzare software gestione delle prenotazioni  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione

**Titolo:** Gestire le attività di informazione e promozionali

**Descrizione:** Gestire le attività di informazione e promozionali

**Obiettivo:** Gestire le attività di informazione e promozionali

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Elementi di comunicazione interpersonale  
Elementi di marketing dei servizi ricettivi  
Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo  
Risorse e opportunità del territorio  
Tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di vendita  
Valorizzare territorio  
Utilizzare sistemi informatici  
Proporre servizi al cliente  
Consigliare cliente  
Fornire informazioni  
Interpretare le richieste del cliente  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Gestire rapporti e relazioni

**Titolo:** Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

**Descrizione:** Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

**Obiettivo:** Gestire in almeno due lingue la relazione con i clienti

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione  
Seconda lingua estera  
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera  
Tecniche di accoglienza clienti

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire rapporti e relazioni  
Condurre conversazione in lingua italiana  
Utilizzare tecniche di comunicazione  
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto  
Condurre conversazione in lingua straniera  
Interpretare le richieste del cliente  
Proporre servizi e prodotti  
Fornire informazioni  
Raccogliere richieste e osservazioni clienti  
Utilizzare forme di accoglienza

**Titolo:** Eseguire le operazioni necessarie affinché sia garantito il servizio di vigilanza della struttura ricettiva

**Descrizione:** Eseguire le operazioni necessarie affinché sia garantito il servizio di vigilanza della struttura ricettiva

**Obiettivo:** Eseguire le operazioni necessarie affinché sia garantito il servizio di vigilanza della struttura ricettiva

## 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

## CONOSCENZE

Sistemi d'allarme  
Procedure dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)  
Normativa sicurezza



## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza  
Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura  
Espletare il servizio di custodia valori  
Espletare il servizio sveglia  
Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme

**Titolo:** Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

**Descrizione:** Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

**Obiettivo:** Effettuare procedure di check-in e check-out 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: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

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

Terminologia specifica in lingua straniera  
Normativa in materia di tutela della privacy  
Tecnica alberghiera  
Organizzazione alberghiera  
Elementi di disciplina dei contratti  
Seconda lingua straniera

## Tecniche di prenotazione

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione  
 Applicare procedure di custodia valori  
 Applicare tecniche di accoglienza della clientela  
 Applicare procedure di registrazione documenti contabili  
 Applicare procedure di gestione pagamenti  
 Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere  
 Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero  
 Utilizzare software gestione delle prenotazioni

### 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