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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	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
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 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 ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	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	
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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 BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	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					
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	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: 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

Attivitá 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

Attivitá 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 illlustrare 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