

## OPERATORE AGENZIE VIAGGI

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

REPERTORIO - Lombardia

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

#### Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di agenzia di viaggio

Liguria

**OPERATORE AGENZIE VIAGGI**

**Lombardia**

Operatore specializzato agenzia turistica

Piemonte

Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono

Puglia

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di agenzia di viaggio	Basilicata	2	X	X
Operatore per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Calabria	2	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
Operatore di agenzia di viaggio	Liguria	2	X	X
<b>OPERATORE AGENZIE VIAGGI</b>	<b>Lombardia</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Operatore di assistenza e consulenza turistica	Marche	2	X	X
Operatore specializzato agenzia turistica	Piemonte	2	X	X
Operatore specializzato agenzia turistica	Sicilia	2	X	X
TECNICO DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA	Veneto	2	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

### Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA PROGETTAZIONE DI ITINERARI TURISTICI ESPERIENZIALI E SOSTENIBILI	Abruzzo	0		
Operatore di agenzia di viaggio	Campania	0		
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia	0		

## Competenze

**Titolo:** Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

**Descrizione:** Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

**Obiettivo:** Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

Accoglienza e assistenza desk al cliente

Gestione delle prenotazioni

Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria

Risultato atteso:RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica

Gestione delle relazioni con i clienti

Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio  
Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente  
Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative

## CONOSCENZE

Elementi di customer care  
Gamma di prodotti/servizi in vendita  
Nozioni di qualità del servizio  
Normativa sui trasporti  
Mercato del turismo  
Organizzazioni turistiche (tour operator)  
Elementi di geografia del turismo  
Normativa delle agenzie di viaggio  
Normativa sul turismo

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure di gestione reclami  
Applicare tecniche di interazione col cliente  
Applicare criteri di elaborazione preventivi  
Applicare tecniche di vendita dei servizi  
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici  
Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati  
Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici  
Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici

**Titolo:** Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

**Descrizione:** Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

**Obiettivo:** Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto

operativo al cliente nell'acquisto di viaggi associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, accogliendo e assistendo il cliente nella fruizione del servizio reso (prenotazione e acquisto dei biglietti)

Accoglienza e assistenza desk al cliente

Gestione delle prenotazioni

Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria

Risultato atteso:RA2: Preparare le soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici), avendo cura della relazione con i clienti nella fase di presentazione e promozione delle diverse tipologie di offerta, predisponendo i relativi documenti e titoli di viaggio

Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica

Gestione delle relazioni con i clienti

Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio

Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente

Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative

## CONOSCENZE

Procedure di emissione e vendita biglietti

Elementi di diritto commerciale

Normativa sui trasporti

Nozioni sui titoli di viaggio

Elementi di contabilità commerciale

Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento

Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio

Applicare tecniche di vendita dei servizi

Applicare procedure di prenotazione servizi turistici

Applicare procedure per la predisposizione di voucher

Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni dei servizi turistici

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
4.2.1.6.0	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved