

## Operatore specializzato agenzia turistica

### SETTORE 23. Servizi turistici

#### REPERTORIO - Sicilia

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.03 (ex ADA.19.20.44) - Progettazione e promozione di offerte di viaggio

#### Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DI PROGETTAZIONE PACCHETTI TURISTICI	Abruzzo	3	X	X	X
TECNICO ESPERTO NELLA PROGETTAZIONE DI ITINERARI TURISTICI ESPERIENZIALI E SOSTENIBILI	Abruzzo	3	X	X	X
Promoter turistico	Liguria	3	X	X	X
Operatore specializzato agenzia turistica	Sicilia	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN PROGRAMMAZIONE TURISTICA	Veneto	3	X	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>	<b>RA3</b>
PREDISPOSIZIONE DELL'OFFERTA DI UN PACCHETTO TURISTICO IN PAESI EXTRA-EU	Friuli Venezia Giulia	1		X	
STRATEGIE PER PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	1		X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1		X	
PROGRAMMATORE TURISTICO	Lombardia	1		X	
CONSULENTE DI VIAGGIO	Lombardia	2		X	X

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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	0			
Responsabile della gestione, promozione e valorizzazione delle destinazioni turistiche - Destination Manager	Toscana	0			

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/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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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
Operatore di agenzia di viaggio	Liguria	2	X	X
OPERATORE AGENZIE VIAGGI	Lombardia	2	X	X
Operatore di assistenza e consulenza turistica	Marche	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>
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO AI SERVIZI DI 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:** Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

**Descrizione:** Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

**Obiettivo:** Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

## Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.03 (ex ADA.19.20.44) - Progettazione e promozione di offerte di viaggio associate:

Risultato atteso:RA1: Progettare le proposte turistiche, analizzando preventivamente le logiche del mercato della domanda e le caratteristiche

dell'offerta, nel rispetto degli obiettivi di profitto prefissati, curandone gli aspetti gestionali e amministrativi

Analisi di mercato

Cura degli aspetti gestionali e amministrativi

Progettazione di proposte turistiche

Risultato atteso:RA2: Commercializzare pacchetti e servizi integrati, promuovendo l'offerta turistica e curando i rapporti con i fornitori di servizi e gli amministratori locali

Commercializzazione del pacchetto turistico

Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc.)

Promozione dell'offerta turistica

Vendita di pacchetti e servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari canali/media

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, individuando le criticità e definendo gli interventi di miglioramento

Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction

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

Preventivi di offerta

Tecniche di comunicazione con l'uso di TIC

Documentazione gestione offerta

Software applicativi dedicati  
Comunicazione con il cliente  
Customer Care e assistenza post vendita

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche e strumenti per il conseguimento di obiettivi assegnati  
Predisporre materiali relativi al processo di riferimento  
Confrontare preventivi e prestazioni in termini di rapporto costo/qualità  
Intervenire nell'assistenza al cliente durante il processo di offerta e vendita servizio/prodotto

**Titolo:** Definire l'offerta di servizi turistici

**Descrizione:** Definire l'offerta di servizi turistici

**Obiettivo:** Definire l'offerta di servizi turistici

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.03 (ex ADA.19.20.44) - Progettazione e promozione di offerte di viaggio associate:

Risultato atteso:RA1: Progettare le proposte turistiche, analizzando preventivamente le logiche del mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta, nel rispetto degli obiettivi di profitto prefissati, curandone gli aspetti gestionali e amministrativi

Analisi di mercato

Cura degli aspetti gestionali e amministrativi

Progettazione di proposte turistiche

Risultato atteso:RA2: Commercializzare pacchetti e servizi integrati, promuovendo l'offerta turistica e curando i rapporti con i fornitori di servizi e gli amministratori locali

Commercializzazione del pacchetto turistico

Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc.)

Promozione dell'offerta turistica

Vendita di pacchetti e servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari

canali/media

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti, individuando le criticità e definendo gli interventi di miglioramento  
Analisi dei dati relativi alla customer satisfaction

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

Geografia turistica applicata all'agenzia

Il comparto turistico

Lingua inglese e terminologia specifica del settore

Elementi di marketing e tecniche di vendita

Legislazione turistica, sicurezza dei trasporti, aspetti e norme doganali e valutarie

Contabilità e budgeting di agenzia

Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Differenziare l'offerta più rispondente all'esigenza del cliente

Circostanziare il processo di offerta e vendita del prodotto/servizio anche in lingua straniera

Identificare gli elementi fondamentali per la predisposizione di un'offerta

Riconoscere le caratteristiche di soggetti, organismi e norme relativi all'ambito turistico

### 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