

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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

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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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

Codice	Titolo
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
4.2.1.6.0	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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