

Tecnico di accoglienza turistica

 SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Sicilia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

Tabelle di equivalenza AdA

Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
Addetto all'informazione turistica	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico esperto nella progettazione di itinerari turistici esperienziali e sostenibili	Basilicata	3	X	X	X
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Calabria	3	X	X	X
TECNICO DEL TURISMO ENOGASTRONOMICO	Calabria	3	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Tecnico turistico del diporto	Liguria	3	X	X	X
Addetto all'informazione turistica	Liguria	3	X	X	X
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	3	X	X	X
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	3	X	X	X
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico-commerciale e del territorio locale	Puglia	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico di accoglienza turistica	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico/a della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Toscana	3	X	X	X
Operatore per l'accoglienza e la promozione dell'offerta turistica territoriale	Umbria	3	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN TURISMO ENOGASTRONOMICO	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Campania	1		X	
ASSISTENZA AL CLIENTE NELL'ACQUISTO DI UN SERVIZIO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica	Sardegna	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	0			
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	0			
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

Competenze

Titolo: Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione

Descrizione: Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione

Obiettivo: Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo

biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

CONOSCENZE

Elementi di marketing strategico e operativo, turistico e culturale

Marketing dell'accoglienza turistica

Qualità del servizio

Lingue straniere per il turismo

Promozione turistica e web marketing

ABILITÀ/CAPACITÀ

Collaborare alla progettazione dei servizi di accoglienza e informazione

Diffondere materiale promozionale anche attraverso strumenti di web marketing

Partecipare alla realizzazione di azioni di promozione e di valorizzazione

Partecipare al sistema di miglioramento della qualità del servizio

Collaborare nella predisposizione di strumenti di valutazione della qualità del servizio

Monitorare gli esiti delle azioni di promozione e marketing

Aggiornare materiale promozionale

Titolo: Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista

Descrizione: Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista

Obiettivo: Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione

Psicologia del turista

Strumenti e tecniche di customer satisfaction

Lingue straniere per il turismo

Tecniche di negoziazione e problem solving

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di comunicazione e relazione anche in lingua straniera

Utilizzare strumenti di customer satisfaction

Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni del turista

Proporre soluzioni in rapporto alle richieste e ai bisogni rilevati

Titolo: Rapportarsi con i principali attori del settore turistico

Descrizione: Rapportarsi con i principali attori del settore turistico

Obiettivo: Rapportarsi con i principali attori del settore turistico

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione

Elementi di networking

Elementi di marketing territoriale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Attivare contatti e relazioni con Enti pubblici, operatori del settore e fornitori di servizi

Identificare i principali attori del settore turistico presenti sul territorio

Contribuire alla messa in atto di strategie di accoglienza e di fidelizzazione

Collaborare nella definizione di progetti per la valorizzazione del territorio nella

logica di una offerta turistica integrata

Titolo: Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio

Descrizione: Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio

Obiettivo: Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

CONOSCENZE

Tecniche di analisi della domanda turistica

Elementi di legislazione turistica

Tecniche e strumenti di archiviazione e classificazione delle informazioni

Strutture e servizi turistici del territorio

Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la promozione dei prodotti/servizi turistici

Organizzare informazioni su strutture e servizi turistici del territorio

Analizzare le tendenze del mercato turistico locale attraverso la rilevazione di dati e informazioni statistiche

Rilevare informazioni su strutture e servizi turistici del territorio

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
---------------	---------------

4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
-----------	--

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
---------------------	---------------------

79.90.04	Altre attività di assistenza turistica
----------	--

82.40.01	Attività di servizi di prenotazione di biglietti per spettacoli teatrali, sportivi e altri spettacoli di intrattenimento e divertimento
----------	---

