

Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento

SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Calabria

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Direttore d'albergo	Liguria
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Liguria	4	X	X	X	X
Assistente commissario di bordo	Liguria	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia	4	X	X	X	X
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia	4	X	X	X	X
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Piemonte	4	X	X	X	X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Umbria	4	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica	Calabria	3	X	X		X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Calabria	2		X	X	
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X			
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X
Tecniche di promozione e marketing dell'ospitalità turistica	Piemonte	2	X		X	
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Puglia	2		X	X	
Tecnico per la gestione ed il coordinamento dei servizi ricettivi	Sardegna	3	X	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	3	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	2		X		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	0				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Attuazione delle politiche di gestione del cliente

Descrizione: Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricevimento sia adeguata allo standard qualitativo aziendale
Principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura

Tipologie contrattuali sottoscritte dalla Direzione/Proprietà con i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti

Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti

Principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura

Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno

abbia ottemperato ai propri incarichi
Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti
Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari

Titolo: Promozione della struttura ricettiva

Descrizione: Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Dinamiche e flussi delle prenotazioni per pianificare e garantire il livello di utilizzo richiesto dalla Direzione/Proprietà

Principali AdV (Agenzie di Viaggio) e T.O. (Tour Operator), al fine di collaborare con la Direzione/Proprietà nella stipula di convenzioni e contratti per la vendita delle camere e delle sale riunioni

Principali normative sugli accordi internazionali per collaborare con la Direzione/Proprietà alla stipula degli accordi e convenzioni con le AdV ed i T.O.

Politiche di promozione aziendale utili ad incrementare il livello occupazionale della struttura ricettiva

Politiche di booking (camere/sale riunioni) per collaborare con la Direzione/Proprietà alla definizione delle varie strategie di vendita secondo le necessità dettate dal mercato

Principali provider e motori di ricerca internet per conseguire il maggior livello di occupazione camere attraverso il posizionamento dell'azienda sui principali siti internet

ABILITÀ/CAPACITÀ

Promuovere un'offerta di servizi differenziata a seconda dei mercati di riferimento

Garantire in ogni periodo dell'esercizio il livello occupazionale, utilizzando i contratti stipulati con Agenzie di Viaggio e Tour Operator

Fidelizzare i Clienti attraverso le politiche di customer care

Attuare le politiche aziendali seguendo le indicazioni impartite dalla Direzione/Proprietà

Applicare le principali leggi e normative del settore turistico

Titolo: Gestione del personale addetto al ricevimento

Descrizione: Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

CONOSCENZE

Contratti nazionali di lavoro ed integrativi provinciali o aziendali, per organizzare orari, ferie, permessi, ecc... per predisporre le turnazioni utili al mantenimento del servizio ad ogni turno

Nozioni e tecniche di analisi del lavoro e delle competenze al fine della rilevazione della necessità di formazione per il personale dipendente

Personal computer, programmi di gestione alberghiera ed altre attrezzature elettriche/elettroniche a disposizione del reparto ricevimento

Tecniche di gestione del personale per organizzare il lavoro, gestendo in maniera efficace ed efficiente tutti i collaboratori

Tecniche di trasferimento del know how e di tutte le informazioni utili all'aggiornamento continuo del personale addetto

ABILITÀ/CAPACITÀ

Sovrintendere al lavoro di tutti gli addetti del reparto ricevimento intervenendo, se necessario, con correttivi di attribuzione di compiti e ruoli

Pianificare la formazione degli addetti al ricevimento

Organizzare i propri collaboratori in base ai compiti loro assegnati e relativamente al loro inquadramento contrattuale

Collaborare con la Direzione/Proprietà alla selezione del personale, al fine di individuare i migliori candidati a ricoprire la posizione ricercata

Adeguare i ruoli ed i compiti degli addetti tenendo conto delle politiche aziendali

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.10.00	Alberghi

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved