

Operatore di assistenza e consulenza turistica

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

REPERTORIO - Marche

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	Basilicata
Operatore di agenzia di viaggio	Liguria
OPERATORE AGENZIE VIAGGI	Lombardia
Operatore di assistenza e consulenza turistica	Marche
Operatore specializzato agenzia turistica	Piemonte
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia
Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Toscana

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	Campania	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	Piemonte	2	X	X
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia	2	X	X
Operatore specializzato agenzia turistica	Sicilia	2	X	X
Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Toscana	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
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
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	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze

Titolo: Gestione del cliente

Descrizione: Gestire la relazione con il cliente assistendolo nella fase di formulazione della richiesta, predisponendo il prodotto/servizio secondo le indicazioni per la consegna e provvedendo alla definizione della transazione finanziaria a prodotto/servizio realizzato e consegnato

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: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

Caratteristiche e funzioni dei principali strumenti per la gestione delle operazioni di incasso

L'ascolto attivo: fondamenti, tecniche e strategie per un'efficace gestione del cliente

Listino prezzi della gamma dei prodotti/servizi ed eventuali offerte o promozioni applicabili

Principi di psicologia del cliente

Strategie di gestione della relazione con i clienti

Tecniche di vendita del prodotto o servizio

Tipologie, caratteristiche e composizione dei diversi prodotti venduti e/o servizi offerti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Ascoltare il cliente nella formulazione delle richieste, interpretando i bisogni e le necessità ed assistendolo nella scelta del prodotto/servizio

Comunicare in maniera chiara, efficace ed inequivocabile con il cliente al fine di fornire tutte le indicazioni utili e necessarie per valutare il prodotto/servizio offerto

Fornire informazioni sulle modalità di incasso del servizio offerto/prodotto venduto, gestendo la transazione secondo le modalità previste ed rilasciando la specifica documentazione fiscale

Fornire le informazioni di dettaglio sulle caratteristiche del prodotto/servizio offerto, rispondendo con professionalità alle domande poste dal cliente

Informare il cliente dei costi del servizio /prodotto ed applicare, a seconda dei casi, eventuali sconti ed offerte sul prezzo di vendita

Provvedere, secondo le modalità previste, alle operazioni di consegna del prodotto e/o all'attivazione del servizio scelto

Titolo: Gestione in sicurezza di mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato

Descrizione: Espletare mansioni che possono essere causa di stress lavoro-correlato tenendo conto dei fattori generici e specifici di rischio connessi, e di conseguenza adottare comportamenti e usare dispositivi atti a prevenire pericoli fisici e danni alla salute

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione)

Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla mansione (ad es. derivanti da eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione)

Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)

Aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

Adoperarsi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'ente/azienda

Utilizzare in modo adeguato e secondo le prescrizioni, le attrezzature e i macchinari da lavoro, le sostanze tossiche, i mezzi di movimentazione e trasporto e i dispositivi di sicurezza e quelli di protezione individuale
Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni con possibile causa di stress lavoro-correlato
Prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente
Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza le lavorazioni con possibile causa di stress lavoro-correlato;
Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato (eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite
Identificare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi a mansioni con possibile causa di stress lavoro-correlato (eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia, risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.) prevenendo e gestendo eventuali imprevisti od emergenze secondo le procedure stabilite

Titolo: Prenotazione e vendita di soluzioni di viaggio

Descrizione: Effettuare le prenotazioni, facendo le ricerche e le verifiche preliminari delle diverse soluzioni, secondo quanto richiesto dal cliente, procedendo successivamente all'espletamento delle transazioni di acquisto delle soluzioni prescelte ed alla successiv

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

Caratteristiche, termini e condizioni delle soluzioni di viaggio in promozione

Elementi sulla normativa in vigore sui trasporti pubblici

Elementi di normativa sulla privacy

Caratteristiche e tipologie dei diversi titoli di viaggio (bus, aereo, treno,ecc..)

Principali software e procedure operative per prenotare on line soluzioni di viaggio e servizi accessori

Strumenti e software a supporto della vendita di biglietti (aerei, treni, ecc)

Principali tecniche di ricerca e prenotazione on line di soluzioni di viaggio

Tour operator: definizione,funzioni, politica di vendita, settori di attività ed offerte in corso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere,seguendo le procedure previste, alle operazioni di acquisto delle soluzioni di viaggio scelte, avendo cura di rilasciare tutta la documentazione fiscale ed infomartiva al cliente

Realizzare, secondo le indicazioni del cliente, le operazioni di ricerca e verifica di disponibilità delle soluzioni di viaggio individuando la/e proposta/e più vicina alle richieste della clientela

Provvedere alle operazioni di prenotazione on-line delle soluzioni di viaggio individuate, verificando termini e modalità operative, avendo cura di proporre gli eventuali servizi aggiuntivi/complementari prenotabili (imbarco prioritario, noleggio auto, servizio navetta, camera con vista,ecc..)

Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione

Verificare la disponibilità di posti

Titolo: Preparazione delle soluzioni di viaggio richieste dal cliente

Descrizione: Comporre soluzioni di viaggio/alloggio o interi pacchetti turistici, sulla base delle richieste del cliente, e fornendo tutte le informazioni necessarie

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: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

Caratteristiche e tipologie della documentazione di viaggio

Caratteristiche e tipologie dei diversi titoli di viaggio (bus, aereo, treno,ecc..)

Principali disposizioni sanitarie dei diversi Paesi Europei ed extraeuropei ed enti abilitati al rilascio dei relativi documenti

Principali assicurazioni e tipologie di polizze assicurative da abbinare alle diverse soluzioni di viaggio

Tipologie di viaggio per la costruzione di pacchetti su misura

Tipologie e funzionamento degli operatori turistici

Tour operator: definizione,funzioni, politica di vendita, settori di attività ed offerte in corso

Normativa relativa ai documenti di ingresso nei paesi europei ed extraeuropei

Elementi di geografia turistica europea ed extraeuropea

ABILITÀ/CAPACITÀ

Contattare eventuali operatori turistici

Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste del cliente

Proporre alla clientela eventuali offerte promozionali (ad es. parti in 2 paghi 1, bimbi gratis,ecc..) specificando termini e condizioni

Fornire tutte le informazioni relative ai documenti di ingresso e condizioni sanitarie del luogo individuato come meta del viaggio (vaccini, passaporto, ecc) indirizzando i clienti presso gli enti e le strutture abilitate per l'espletamento degli adempimenti

Predisporre in cartaceo i voucher di viaggio riferiti alla soluzione prenotata, provvedendo a fornire ai clienti le indicazioni di dettaglio sulla informazioni riportate al loro interno

Comporre soluzioni di viaggio, abbinando le preferenze della clientela all'eventuale budget indicato

Contattare i diversi tour operator per verificare le disponibilità ed eventuali promozioni in corso

Proporre e stipulare, secondo le procedure previste, eventuali polizze assicurative abbinata alle soluzioni di viaggio scelte dai clienti

Predisporre titoli di viaggio

Predisporre tutta la documentazione necessaria per la fruizione da parte del cliente del pacchetto turistico

Analizzare le richieste del cliente, individuando le soluzioni di viaggio più vicine alle richieste/necessità emerse

Titolo: Accoglienza e assistenza desk al cliente

Descrizione: Accogliere il cliente nella fase di primo contatto, offrendo assistenza nella formulazione delle richieste, adottando modalita' comunicative diverse anche in relazione alla lingua da utilizzare

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

CONOSCENZE

Tipologie di viaggi, escursioni e gite anche giornaliere proposte dai diversi tour operator

Tecniche e modalità di accoglienza e ricevimento del cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

Accogliere, secondo le procedure previste, il cliente/visitatore, riconoscere le sue esigenze ed interpretare le sue richieste

Reperire e fornire al cliente informazioni turistiche richieste

Codici ISTAT CP2011 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

