

OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

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

REPERTORIO - Abruzzo

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

ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia
Addetto all'informazione turistica	Liguria
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte
Tecnico specializzato in ospitalità turistica	Piemonte

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
TECNICO DEL TURISMO ENOGASTRONOMICO	Calabria	3	X	X	X
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
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	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
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico specializzato in ospitalità turistica	Piemonte	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
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	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	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
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	0			
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	0			
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

Competenze

Titolo: Gestire le informazioni turistiche

Obiettivo: Ricercare ed organizzare le informazioni turistiche selezionando gli operatori del settore ed aggiornando fonti e canali informativi.

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 base di geografia turistica

Storia del territorio e dei beni artistici locali

Servizi turistici : tipologie e strutture

Elementi di marketing turistico

Sistemi operativi e applicazioni office

Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica

Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni

Lingua straniera

Privacy e sicurezza dei dati

Sicurezza sul lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare il contesto territoriale in ordine a strutture, servizi ed attività utili per i turisti

Ricerca, selezionare e aggiornare fonti e canali informativi

Applicare tecniche per la raccolta, selezione, organizzazione e archiviazione delle informazioni

Definire le modalità di presentazione e consultazione delle informazioni

Organizzare le informazioni turistiche in relazione ai diversi ambiti di interesse (cultura, strutture, attività. Itinerari, eventi etc)

Titolo: Promuovere l'offerta turistica

Obiettivo: Veicolare le informazioni turistiche individuando canali e strumenti di comunicazione efficace ed agevolando l'accesso dell'utente ai servizi turistici.

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

Le strutture turistiche ricettive: classificazioni, tipologie e caratteristiche
Geografia turistica del territorio
Storia del territorio e dei beni artistici locali
Tecniche di promozione e di vendita
Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace
Lingua straniera
Sistemi operativi e applicazioni office
Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica
Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line
Elementi di marketing turistico
Elementi di marketing dei servizi
Privacy e sicurezza dei dati
Sicurezza sul lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Interpretare le esigenze di informazione della domanda turistica
Organizzare e gestire modalità di accesso e di consultazione delle informazioni on line ed off line
Adottare modalità e tecniche di comunicazione efficace anche in lingua straniera per l'erogazione di informazioni turistiche
Adottare modalità e tecniche per la presentazione e valutazione delle alternative turistiche in relazione alle diverse aree di interesse (cultura, sport, itinerari, eventi etc.)
Individuare e utilizzare i canali e gli strumenti di comunicazione on line ed off line più efficaci per la promozione dell'offerta turistica
Adottare modalità e tecniche di presentazione delle informazioni per agevolare l'accesso a servizi, strutture ed attività turistiche.

Titolo: Accogliere ed assistere i clienti

Obiettivo: Accogliere e soddisfare l'utente ascoltando le sue esigenze e risolvendo eventuali reclami

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 ascolto attivo e comunicazione efficace
Strategie e tecniche di gestione della relazione con il cliente
Tecniche di problem solving
Tecniche di customer satisfaction
La qualità del servizio nelle imprese turistiche
Privacy e sicurezza dei dati
Sicurezza sul lavoro
Lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire l'accoglienza ed il primo contatto con l'utente in presenza ed on line
Ascoltare e decodificare le richieste del cliente in relazione alle sue attese e bisogni al fine di individuare e soddisfare le sue esigenze informative
Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi turistici

Adottare modalità e tecniche di comunicazione efficace anche in lingua straniera
Gestire l'allestimento degli spazi dedicati alla erogazione del servizio al fine di renderli gradevoli ed accessibili
Adottare modalità e tecniche di problem solving per la gestione dei reclami
Applicare tecniche di rilevamento della soddisfazione degli utenti

Titolo: Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative di soggiorno

Obiettivo: Realizzare le prenotazioni e gli acquisti svolgendo le attività amministrative e di segreteria in maniera efficace.

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

CONOSCENZE

Privacy e sicurezza dei dati

Sicurezza sul lavoro

Tecniche e modalità di gestione delle prenotazioni - biglietteria

Modalità di gestione delle pratiche amministrative di soggiorno

Sistemi operativi e applicazioni office

Internet, tecniche di navigazione e posta elettronica

Strumenti e tecniche di comunicazione off line ed on line
 Principali software per la gestione dei flussi informativi
 Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
 Lingua inglese livello C1 Europass

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare programmi per la gestione delle prenotazioni e degli acquisti
 Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze
 Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti
 Utilizzare strumenti informatici per lo svolgimento delle attività amministrative e di segreteria

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
--------------	--------------

79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
----------	--

79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento
----------	--

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved