

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

Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
Addetto all'informazione turistica	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche
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
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	Campania	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 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 INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	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
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	3	X	X	X
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 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

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	1		X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	2		X	X
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	1			X
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	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
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

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

Sicurezza sul lavoro

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
Elementi base di geografia turistica
Storia del territorio e dei beni artistici locali
Servizi turistici : tipologie e strutture
Elementi di marketing turistico

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

Privacy e sicurezza dei dati
Sicurezza sul lavoro
Elementi di marketing turistico
Elementi di marketing dei servizi
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
Le strutture turistiche ricettive: classificazioni, tipologie e caratteristiche

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

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

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

Lingua inglese livello C1 Europass
Privacy e sicurezza dei dati
Sicurezza sul lavoro
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Principali software per la gestione dei flussi informativi
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

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 CP2011 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 2019 INAPP | All Rights Reserved