

## OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI

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

REPERTORIO - Abruzzo

### 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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
<b>OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI</b>	<b>Abruzzo</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
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
<b>OPERATORE AGENZIE VIAGGI</b>	<b>Lombardia</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
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
<b>TECNICO DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA</b>	<b>Veneto</b>	<b>2</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

## Competenze

**Titolo:** Erogare il servizio di informazione, assistenza e consulenza turistica

**Obiettivo:** Accogliere il cliente decodificando richieste e descrivendo soluzioni di viaggio alternative e personalizzate assistendolo nella fase di acquisto e valutando la qualità dei servizi proposti

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

Normativa sui trasporti

Organizzazioni turistiche

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

Geografia e mercato del turismo

Normativa agenzie di viaggio

Tipologia di pacchetti turistici: viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere turistiche, a catalogo, fuori catalogo e su misura

Elementi di marketing turistico

Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità

Elementi di customer care

Tecniche di comunicazione efficace ed ascolto attivo

Tecniche promozionali e di vendita

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

Gestione reclami e tecniche di problem solving

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative

Decodificare le richieste del cliente valutandone priorità e fattibilità e

presentare le possibili soluzioni od alternative di viaggio

Utilizzare tecniche e stili di comunicazione appropriati alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio

Presentare l'offerta dell'agenzia e dei tour operator (viaggi a catalogo, viaggi su misura, etc.) in relazione alle esigenze del cliente

Selezionare e descrivere al cliente le diverse soluzioni ed alternative di pacchetti turistici  
Intrattenere relazioni con gli operatori di settore al fine di proporre soluzioni di viaggio alternative e personalizzate  
Descrivere le condizioni contrattuali del pacchetto turistico  
Accogliere reclami ed individuare possibili soluzioni  
Assistere il cliente durante tutte le fasi del processo di acquisto e anche dopo la vendita a al fine di fidelizzarlo  
Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici al fine di verificare la qualità dei servizi proposti  
Favorire la comunicazione con i Paesi esteri attraverso il contatto con ambasciate e consolati  
Comunicare in lingua straniera, sia in forma scritta che orale, durante tutta la fase di compravendita  
Personalizzare i pacchetti turistici in relazione alle richieste dei clienti

**Titolo:** Gestire le prenotazioni e le pratiche amministrative a supporto della vendita di servizi turistici

**Obiettivo:** Vendere i servizi turistici gestendo le pratiche amministrative di prenotazione, modifica e recesso, erogando la documentazione e le informazioni di supporto e realizzando le operazioni di pagamento per l'emissione dei titoli di viaggio

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

Condizioni generali contratto di vendita di pacchetti turistici  
Sistemi di pagamento: tipologie e modalità d'uso  
Procedure per la prenotazione dei servizi di trasporto e soggiorno e sistemi - principali software a supporto delle prenotazioni  
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale  
Procedure di emissione e vendita biglietti  
Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati  
Tipologie e caratteristiche dei titoli di viaggio e voucher  
Elementi di diritto commerciale  
Normativa sui trasporti  
Elementi di contabilità commerciale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Elaborare preventivi su misura alle richieste del cliente  
Predisporre schede tecniche contenenti tutte le informazioni relative al viaggio (orari, descrizione località, soste intermedie, identità del vettore di trasporto, etc.)  
Gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici  
Gestire le richieste di modifica o annullamento del pacchetto turistico  
Gestire le pratiche di recesso dal contratto  
Predisporre e gestire la documentazione ed i titoli di viaggio e voucher  
Preparare la proposta di compravendita e supportare il cliente nella fase di compilazione e sottoscrizione  
Gestire le procedure di pagamento del pacchetto turistico rilasciando le relative fatture  
Utilizzare strumentazione hardware e software a supporto dell'attività d'ufficio  
Utilizzare dispositivi per l'emissione di titoli di viaggio

**Titolo:** Gestire l'esposizione e la consultazione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica

**Obiettivo:** Organizzare il materiale pubblicitario curando l'esposizione e l'allestimento e facilitando la consultazione

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

Elementi di comunicazione visiva

Principi e tecniche promozionali

Elementi di marketing turistico

Tipologie di layout espositivi

Tecniche di visual merchandising

Strategie e tecniche di gestione del supporto fisico di un servizio

Tipologie di materiale promozionale off line ed on line : caratteristiche e finalità d'uso

Elementi di tecnica pubblicitaria

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di riordino di scaffali, espositori e spazio di front office  
Applicare tecniche di comunicazione pubblicitaria per promuovere pacchetti ed itinerari di viaggio  
Predisporre schede sintetiche di presentazione dei pacchetti turistici secondo tecniche promozionali per invitare all'acquisto  
Allestire le vetrine e gli spazi di consultazione del materiale promozionale

### Codici ISTAT CP2011 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
4.2.1.6.0	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator



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

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved