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

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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 specializzato agenzia turistica	Sicilia	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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO ESPERTO NELLA PROGETTAZIONE DI ITINERARI TURISTICI ESPERIENZIALI E SOSTENIBILI	Abruzzo	0		
Operatore di agenzia di viaggio	Campania	0		
Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono	Puglia	0		

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

Attivitá 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 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
Tipologia di pacchetti turistici: viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere turistiche, a catalogo, fuori catalogo e su misura
Geografia e mercato del turismo
Normativa agenzie di viaggio
Normativa sui trasporti
Organizzazioni turistiche
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

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

Attivitá 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 diritto commerciale
Normativa sui trasporti
Procedure per la prenotazione dei servizi di trasporto e soggiorno e sistemi - principali software a supporto delle prenotazioni
Tipologie e caratteristiche dei titoli di viaggio e voucher
Condizioni generali contratto di vendita di pacchetti turistici

Sistemi di pagamento: tipologie e modalità d'uso
Procedure di emissione e vendita biglietti
Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

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

Attivitá 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

Tipologie di materiale promozionale off line ed on line : caratteristiche e finalità d'uso
Elementi di tecnica pubblicitaria
Strategie e tecniche di gestione del supporto fisico di un servizio
Elementi di comunicazione visiva
Principi e tecniche promozionali
Elementi di marketing turistico
Tecniche di visual merchandising

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 CP2021 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

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved