

TECNICO DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA

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

REPERTORIO - Veneto

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
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: ASSISTERE I CLIENTI NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI ACQUISTATI

Obiettivo: Cliente assistito nella fruizione del servizio acquistato.

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

- Normativa di riferimento per il settore turistico ricettivo in relazione alla fruizione dei servizi ed ai diritti dei consumatori - Procedure di qualità di un processo di erogazione di servizi - Procedure di gestione di reclami e disservizi - Caratteristiche ed elementi principali di un viaggio organizzato - Caratteristiche dei prodotti assicurativi turistici - Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, ecc.)

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Fornire informazioni relative al servizio acquistato - Erogare assistenza in caso di criticità nella fruizione del servizio (es. scioperi, cancellazione voli, ritardi di presentazione alla partenza, riprotezione dei servizi) proponendo e mettendo a disposizione soluzioni appropriate - Gestire le pratiche assicurative in caso di sinistro - Analizzare eventuali reclami valutandone la fondatezza - Gestire la pratica di reclamo con il tour operator secondo la normativa vigente - Gestire la relazione e la comunicazione con i clienti in ottica di qualità del servizio e di fidelizzazione

Titolo: GESTIRE LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E PROMOZIONALI

Obiettivo: Cliente accolto ed informato secondo le sue esigenze specifiche.

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 psicologia del turismo: bisogni manifesti e latenti dei clienti - Elementi di marketing, tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti - Tecniche di accoglienza del cliente - Terminologia di settore in lingua straniera - Elementi di base di analisi del budget: valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici - Elementi di geografia turistica - Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela - Comprendere le esigenze della clientela interpretandone aspettative ed esigenze - Costruire le tariffe di pacchetti anche complessi attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti - Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate - Utilizzare tecniche di comunicazione appropriate alle diverse tipologie di clientela

Titolo: GESTIRE PROCEDURE PER L'EMISSIONE DI TITOLI DI VIAGGIO

Obiettivo: Titoli di viaggio/prenotazioni emessi correttamente.

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

- Tecniche di controllo di gestione. - Sistemi di contabilità delle strutture ricettive/di ristorazione - Tipologie di indicatori di efficacia e di efficienza del budget - Strumenti di monitoraggio delle attività per verificare l'andamento della gestione complessiva - Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione dei dati - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio di attività di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in termini di gestione economica

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Assumere la richiesta del cliente, comprendendo le esigenze - Ricercare tra le opzioni di viaggio esistenti quelle più rispondenti all'esigenza espressa dal cliente - Presentare le opzioni di viaggio individuate supportando il cliente nella

loro valutazione - Utilizzare dispositivi e software per la prenotazione e l'emissione di biglietti da viaggio - Gestire i diversi sistemi di pagamento

Titolo: GESTIRE LA VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI

Obiettivo: Pacchetti/prodotti turistici venduti con corretta applicazione delle procedure di riferimento.

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

- Tecniche di realizzazione del preventivo costi della proposta turistica -
Tecniche di strutturazione dei pacchetti turistici - Normativa di riferimento relativa al settore turistico per la gestione delle informazioni date ai clienti -
Elementi di geografia turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze - Tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace

ed efficiente dei rapporti con i fornitori - Tecniche di vendita - Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali in relazione alla fruizione dei pacchetti turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Interpretare le esigenze del cliente in relazione all'acquisto di prodotti/servizi turistici - Contattare fornitori, strutture, servizi, tour operator per la strutturazione del pacchetto turistico - Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti al viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc. ...) - Predisporre la documentazione contrattuale necessaria - Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher - Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)

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

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

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved