

## Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono

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

REPERTORIO - Toscana

### 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         |
| <b>Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono</b>         | <b>Toscana</b> |

#### 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> |
|--|-------------------|-------------------|------------|------------|
| 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          |
| <b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>  |                   |                   |            |            |

| <b>Qualificazione</b>   | <b>Repertorio</b>     | <b>RA coperti</b> | <b>RA1</b> | <b>RA2</b> |
|---|-----------------------|-------------------|------------|------------|
| 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:** Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa

**Descrizione:** Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazioni)

Attività associate alla Competenza

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare il mixer

Utilizzare software elaborazione digitale suono

Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze

Applicare tecniche di equalizzazione del suono

Applicare tecniche di missaggio

## Titolo: Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici

**Descrizione:** Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti

### 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 relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti

Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

Principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta 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

Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità specialiper un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla

Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi  
Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali)  
Noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza

Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...)

Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)

### **Titolo: Presentazione delle offerte**

**Descrizione: Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste**

### 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

Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio

Fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti

Elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici

Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia

Reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela

Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate

Costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti

Comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia

### 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        |