

## Operatore di agenzia di viaggio

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

REPERTORIO - Campania

### 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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>
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:** Accoglienza e assistenza al cliente

**Descrizione:** Accoglienza e assistenza al cliente

**Obiettivo:** Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale  
 Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto  
 Terminologia di settore in lingua straniera  
 Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente  
 Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento  
 Principali sistemi operativi ed applicazioni software.  
 Elementi di marketing dei servizi turistici

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio

Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso

Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente

Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente

Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso

Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

**Titolo:** Gestione delle prenotazioni

**Descrizione:** Gestione delle prenotazioni

**Obiettivo:** Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Tecniche di promozione e vendita

Terminologia di settore in lingua straniera

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)

Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto

Offerta turistica globale e territoriale

Strategie e tecniche di revenue e yield management

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso

Promuovere e vendere i servizi disponibili

Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali  
Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera  
Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori

**Titolo:** Vendita dei pacchetti e servizi turistici

**Descrizione:** Vendita dei pacchetti e servizi turistici

**Obiettivo:** Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti

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

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Terminologia di settore in lingua straniera

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)

Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici

Struttura dei pacchetti turistici

Tecniche di promozione e vendita

Elementi di geografia turistica

Elementi di marketing dei servizi turistici

Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze  
Normativa del settore turistico  
Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di negoziazione  
Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti  
Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico  
Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente  
Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti  
Applicare tecniche di vendita dei servizi  
Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela  
Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti)  
Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio

**Titolo: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio**

**Descrizione: Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio**

**Obiettivo: Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale**

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

Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici

Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche

Normativa del settore turistico

Procedure di compilazione del preventivo al cliente

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)

Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)

Consegnare i documenti di viaggio al cliente

Controllare la validità e l'esattezza della documentazione

**Titolo:** Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

**Descrizione:** Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

**Obiettivo:** Attività di segreteria gestita in maniera efficace

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio

Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)

Elementi di amministrazione aziendale

Elementi di comunicazione interpersonale  
 Modulistica di tipo bancario e assicurativo  
 Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti  
 Principi di customer satisfaction  
 Struttura e criteri di redazione di testi

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)  
 Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro  
 Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)  
 Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)  
 Curare il disbrigo di pratiche burocratiche  
 Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.  
 Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita  
 Applicare tecniche di accoglienza della clientela

### 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