

OPERATORE AGENZIE VIAGGI

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

REPERTORIO - Lombardia

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: Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

Descrizione: Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

Obiettivo: Erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

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 customer care

Gamma di prodotti/servizi in vendita

Nozioni di qualità del servizio

Normativa sui trasporti

Mercato del turismo

Organizzazioni turistiche (tour operator)

Elementi di geografia del turismo

Normativa delle agenzie di viaggio

Normativa sul turismo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure di gestione reclami

Applicare tecniche di interazione col cliente

Applicare criteri di elaborazione preventivi

Applicare tecniche di vendita dei servizi

Applicare procedure di prenotazione servizi turistici

Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati

Applicare procedure di valutazione dei servizi turistici

Applicare modalità di tariffazione dei servizi turistici

Titolo: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

Descrizione: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

Obiettivo: Effettuare la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

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

Procedure di emissione e vendita biglietti

Elementi di diritto commerciale

Normativa sui trasporti

Nozioni sui titoli di viaggio

Elementi di contabilità commerciale

Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
 Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
 Applicare tecniche di vendita dei servizi
 Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
 Applicare procedure per la predisposizione di voucher
 Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni dei servizi turistici
 Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio

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