

Operatore della promozione ed accoglienza turistica

DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della promozione ed accoglienza turistica è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva .

AREA PROFESSIONALE

Promozione ed erogazione servizi turistici

LIVELLO EQF

3° livello

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
NUP	5.2.1.3.0 - Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Gestione informazioni turistiche	interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti	<ul style="list-style-type: none"> ∅ le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. ∅ geografia turistica del territorio ∅ storia del territorio e dei beni artistici locali ∅ lingua straniera parlata e scritta a livello elementare ∅ informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) ∅ principali software per la gestione dei flussi informativi ∅ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente ∅ tecniche di promozione e vendita ∅ tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni ∅ la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. ∅ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ∅ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
	individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti	
	selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.	
	applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni	
2. Promozione prodotto turistico	interpretare le esigenze di informazioni del turista	
	valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc. adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera	
3. Assistenza clienti	individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area	
	individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva	
	interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno	
	adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti	
4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni	
	applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze	
	adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti	

Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
5. Gestione informazioni turistiche	le operazioni di gestione delle informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> Ø acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati Ø organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione Ø aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni 	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	Prova pratica in situazione
6. Promozione prodotto turistico	le operazioni di promozione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> Ø presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio Ø attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno 	proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	
7. Assistenza clienti	le operazioni di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> Ø servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura Ø erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio Ø gestione dei reclami 	qualità del servizio: soddisfazione del cliente	
8. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	la operazioni di trattamento delle pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> Ø evasione delle prenotazioni Ø registrazione degli arrivi e delle partenze Ø manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza 	pratiche amministrative di soggiorno evase	