

## 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'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
<b>1. Gestione informazioni turistiche</b>	interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.</li> <li>∅ geografia turistica del territorio</li> <li>∅ storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>∅ lingua straniera parlata e scritta a livello elementare</li> <li>∅ informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica)</li> <li>∅ principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>∅ tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>∅ tecniche di promozione e vendita</li> <li>∅ tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> <li>∅ la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>∅ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>∅ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> </ul>
	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	
<b>2. Promozione prodotto turistico</b>	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	
<b>3. Assistenza clienti</b>	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	
<b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b>	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
<b>1. Gestione informazioni turistiche</b>	le operazioni di gestione delle informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati</li> <li>∅ organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione</li> <li>∅ aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni</li> </ul>	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	Prova pratica in situazione
<b>2. Promozione prodotto turistico</b>	le operazioni di promozione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio</li> <li>attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno</li> </ul>	proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	
<b>3. Assistenza clienti</b>	le operazioni di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura</li> <li>∅ erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio</li> <li>∅ gestione dei reclami</li> </ul>	qualità del servizio: soddisfazione del cliente	
<b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b>	la operazioni di trattamento delle pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>∅ evasione delle prenotazioni</li> <li>∅ registrazione degli arrivi e delle partenze</li> <li>∅ manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza</li> </ul>	pratiche amministrative di soggiorno evase	