

Tecnico dei servizi turistico-ricettivi

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Tecnico dei servizi turistico-ricettivi è in grado di coordinare le attività necessarie all'organizzazione dei servizi di alloggio e ricevimento in coerenza con le strategie e le policies aziendali, di gestire i principali flussi informativi e comunicativi e di presidiare l'offerta di prodotti/servizi presenti nella struttura ricettiva e sul territorio di riferimento.

AREA PROFESSIONALE

Promozione ed erogazione servizi turistici

LIVELLO EQF

4

PROFILI COLLEGATI - COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
CP 2011	4.2.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ATECO 2007	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni	SEP 23 – Servizi turistici ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

Unità di competenza	Capacità	Conoscenze
1. Gestione flussi informativi e comunicativi	Applicare procedure per l'integrazione informatizzata dei dati inerenti i diversi servizi presenti nella struttura (ristorativi, animazione, ecc.)	- Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica - Elementi di analisi del mercato di riferimento - Elementi di customer satisfaction - Elementi di marketing operativo, turistico e culturale - Elementi di project management
	Identificare le modalità più adeguate alla gestione delle comunicazioni e alla trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura	
	Individuare tecniche e modalità di tenuta della contabilità dei clienti al fine di monitorare i flussi di pagamento e incasso	
	Selezionare i canali informativi e comunicativi (portali web, social, sito aziendale, riviste di viaggio, ecc.) più adeguati a presentare la struttura sul mercato di riferimento	
2. Composizione offerta prodotti/servizi	Definire criteri e modalità per l'allestimento degli spazi adibiti all'accoglienza tenendo conto della tipologia di struttura ricettiva, del target clienti e dei prodotti/servizi presenti (ristorante, noleggio bici, escursioni a tema, tour enogastronomici)	- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - Principali riferimenti normativi in materia pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico - Principali software per la gestione dei flussi informativi (front office, back office, channel management...) - Principali strumenti e tecniche di comunicazione - Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.) - Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - Procedure amministrativo-contabili - Tecniche di gestione e strumenti di yield management - Tecniche e procedure di front e back office - Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità - Terminologia tecnica di settore in lingua inglese - Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici
	Identificare e interpretare le tendenze del settore, le richieste della potenziale clientela e le opportunità/risorse presenti sul territorio	
	Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi/ prodotti in coerenza con le policies aziendali	
	Individuare le funzioni aziendali con cui collaborare alla definizione di formule promozionali e prodotti/servizi specifici tenendo conto del budget disponibile e della clientela target	
3. Gestione servizio di ricevimento e accoglienza	Definire programmi di lavoro, distribuzione dei compiti e procedure per il ricevimento degli ospiti coordinando le risorse e le attività di reception, pulizia e riordino di alloggi e spazi comuni	
	Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza adeguato alle caratteristiche della struttura	
	Riconoscere le politiche aziendali di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari (fiere, congressi, concerti, eventi culturali, ecc.)	
	Stabilire procedure e modalità di acquisizione delle prenotazioni o delle cancellazioni in coerenza con gli obiettivi commerciali (tariffe, eventuali offerte, ecc.) della struttura	
4. Assistenza cliente e customer satisfaction	Identificare necessità di miglioramento degli ambienti comuni e degli alloggi	
	Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele	
	Individuare metodi e procedure per rilevare bisogni e aspettative e monitorare il grado di soddisfazione del cliente verso i servizi offerti	
	Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	

Riferimenti per lo sviluppo, la valutazione, la formalizzazione e la certificazione delle competenze

Unità di competenza <i>1. Gestione flussi informativi e comunicativi</i>		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Rilevazione e monitoraggio del flusso della clientela ▪ Elaborazione dei dati informativi previsionali ▪ Controllo flussi di pagamento e incasso ▪ Studio di potenzialità e vincoli dei principali canali informativi e comunicativi	▪ Applicare procedure per l'integrazione informatizzata dei dati inerenti i diversi servizi presenti nella struttura (ristorativi, animazione, ecc.) ▪ Identificare le modalità più adeguate alla gestione delle comunicazioni e alla trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura ▪ Individuare tecniche e modalità di tenuta della contabilità dei clienti al fine di monitorare i flussi di pagamento e incasso ▪ Selezionare i canali informativi e comunicativi (portali web, social, sito aziendale, riviste di viaggio, ecc.) più adeguati a presentare la struttura sul mercato di riferimento	▪ Terminologia tecnica di settore in lingua inglese ▪ Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.) ▪ Principali software per la gestione dei flussi informativi (front office, back office, channel management...) ▪ Procedure amministrativo-contabili ▪ Principali riferimenti normativi in materia pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Flussi informativi e comunicativi monitorati e aggiornati		

Unità di competenza 2. Composizione offerta prodotti/servizi		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Allestimento spazi comuni dedicati all'accoglienza ▪ Elaborazione di proposte promozionali, formule specifiche, servizi e prodotti dedicati ▪ Mappatura del mercato di riferimento e delle tendenze di settore	▪ Definire criteri e modalità per l'allestimento degli spazi adibiti all'accoglienza tenendo conto della tipologia di struttura ricettiva, del target clienti e dei prodotti/servizi presenti (ristorante, noleggio bici, escursioni a tema, tour enogastronomici) ▪ Identificare e interpretare le tendenze del settore, le richieste della potenziale clientela e le opportunità/risorse presenti sul territorio ▪ Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi/ prodotti in coerenza con le policies aziendali ▪ Individuare le funzioni aziendali con cui collaborare alla definizione di formule promozionali e prodotti/servizi specifici tenendo conto del budget disponibile e della clientela target	▪ Terminologia tecnica di settore in lingua inglese ▪ Elementi di marketing operativo, turistico e culturale ▪ Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.) ▪ Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici ▪ Elementi di analisi del mercato di riferimento ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Offerta di prodotti/servizi formulata e definita		

Unità di competenza 3. Gestione servizio di ricevimento e accoglienza		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Verifica quotidiana della disponibilità ricettiva ▪ Coordinamento e organizzazione delle risorse in relazione al numero di ospiti ▪ Elaborazione di un programma di lavoro per il riassetto delle camere e degli spazi comuni ▪ Predisposizione sistema di custodia valori, servizio chiavi, ecc.	▪ Definire programmi di lavoro, distribuzione dei compiti e procedure per il ricevimento degli ospiti coordinando le risorse e le attività di reception, pulizia e riordino di alloggi e spazi comuni ▪ Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza adeguato alle caratteristiche della struttura ▪ Riconoscere le politiche aziendali di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari (fiere, congressi, concerti, eventi culturali, ecc.) ▪ Stabilire procedure e modalità di acquisizione delle prenotazioni o delle cancellazioni in coerenza con gli obiettivi commerciali (tariffe, eventuali offerte, ecc.) della struttura	▪ Principali strumenti e tecniche di comunicazione ▪ Tecniche di gestione e strumenti di yield management ▪ Elementi di project management ▪ Tecniche e procedure di front e back office ▪ Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica ▪ Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Servizio di ricevimento e accoglienza pianificato ed organizzato		

Unità di competenza 4. Assistenza cliente e customer satisfaction		
Indicatori	Capacità	Conoscenze
▪ Predisposizione di strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione del cliente ▪ Controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati (lavanderia, pulizia alloggi, piscina, ecc.) ▪ Presa in carico reclami e lamentele ▪ Assistenza per disservizi funzionali o accessori	▪ Identificare necessità di miglioramento degli ambienti comuni e degli alloggi ▪ Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele ▪ Individuare metodi e procedure per rilevare bisogni e aspettative e monitorare il grado di soddisfazione del cliente verso i servizi offerti ▪ Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	▪ Terminologia tecnica di settore in lingua inglese ▪ Principali strumenti e tecniche di comunicazione ▪ Tecniche e procedure di front e back office ▪ Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità ▪ Elementi di customer satisfaction ▪ Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza ▪ La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
Risultato atteso		
Soddisfazione e fidelizzazione del cliente		