

# Operatore della promozione e accoglienza turistica

## DESCRIZIONE SINTETICA

L'Operatore della promozione e accoglienza turistica è in grado di eseguire le attività di promozione dell'offerta di prodotti/servizi presenti nella struttura ricettiva e sul territorio di riferimento, di informazione e orientamento a supporto della scelta del cliente e di gestione della relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva, nel rispetto delle procedure e delle indicazioni aziendali.

## AREA PROFESSIONALE

Promozione ed erogazione servizi turistici

## LIVELLO EQF

3

## 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<br>4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ATECO 2007                                | 55.10.00 Alberghi<br>55.20.10 Villaggi turistici<br>55.20.20 Ostelli della gioventù<br>55.20.30 Rifugi di montagna<br>55.20.40 Colonie marine e montane<br>55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence<br>55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole<br>55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte<br>79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento<br>79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca<br>55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero |
| Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni | SEP 23 Servizi turistici<br><br>SEP 23 Servizi turisticiADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente<br>ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Unità di competenza                                        | Capacità                                                                                                                                                                               | Conoscenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Gestione informazioni turistiche</b>                 | Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee ed elettroniche                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documenti amministrativi e contabili di base</li> <li>Elementi di contabilità</li> <li>La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</li> <li>Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>Principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali</li> <li>Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>Sistema turistico regionale e locale</li> <li>Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>Tecniche di promozione e vendita</li> <li>Tecniche e procedure di front e back office</li> <li>Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici</li> </ul> |
|                                                            | Comprendere il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti, tenendo conto delle indicazioni ricevute e degli strumenti a disposizione |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Individuare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti avendo cura delle strumentazioni in dotazione                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di servizi, iniziative, itinerari, strutture, ecc.                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2. Promozione prodotti/servizi turistici</b>            | Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Applicare tecniche di promozione di opportunità e attività turistiche tenendo conto delle richieste del cliente                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Interpretare le esigenze di informazioni del turista individuando strutture e servizi pubblici e privati più adeguati alle richieste                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Valutare alternative relativamente a servizi, itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3. Assistenza clienti</b>                               | Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi di ricevimento per renderli gradevoli e accoglienti nel rispetto delle policies aziendali                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Comprendere informazioni e segnali relativi a necessità e problematiche inerenti il soggiorno anche al fine di monitorare la soddisfazione del cliente                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio di riferimento                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b> | Adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e alla gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check in e check out                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

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

| Unità di competenza<br>1. Gestione informazioni turistiche                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicatori                                                                                                                                                                                                                                                                                | Capacità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Conoscenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <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 e dei canali informativi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee ed elettroniche</li> <li>Comprendere il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti, tenendo conto delle indicazioni ricevute e degli strumenti a disposizione</li> <li>Individuare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti avendo cura delle strumentazioni in dotazione</li> <li>Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di servizi, iniziative, itinerari, strutture, ecc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema turistico regionale e locale</li> <li>Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>Principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali</li> <li>Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</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> |
| Risultato atteso                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informazioni turistiche organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Unità di competenza<br>2. Promozione prodotti/servizi turistici                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicatori                                                                                                                                                                                                  | Capacità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Conoscenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</li> <li>■ Applicare tecniche di promozione di opportunità e attività turistiche tenendo conto delle richieste del cliente</li> <li>■ Interpretare le esigenze di informazioni del turista individuando strutture e servizi pubblici e privati più adeguati alle richieste</li> <li>■ Valutare alternative relativamente a servizi, itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici</li> <li>■ Sistema turistico regionale e locale</li> <li>■ Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>■ Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>■ Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>■ Tecniche di promozione e vendita</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> |
| Risultato atteso                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Proposte di prodotti/servizi rispondenti alle esigenze del turista/cliente                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Unità di competenza<br>3. Assistenza clienti                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Indicatori                                                                                                                                                                                                                                                            | Capacità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Conoscenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erogazione del servizio al cliente durante il soggiorno all'interno della struttura</li> <li>▪ Erogazione di informazioni riguardo all'offerta di servizi presenti sul territorio</li> <li>▪ Gestione dei reclami</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi di ricevimento per renderli gradevoli e accoglienti nel rispetto delle policies aziendali</li> <li>▪ Comprendere informazioni e segnali relativi a necessità e problematiche inerenti il soggiorno anche al fine di monitorare la soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva</li> <li>▪ Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio di riferimento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici</li> <li>▪ Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>▪ Tecniche e procedure di front e back office</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>▪ Tecniche di promozione e vendita</li> <li>▪ La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>▪ Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</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> |
| Risultato atteso                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Assistenza al cliente realizzata secondo i criteri di qualità del servizio e soddisfazione del cliente                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Unità di competenza**  
**4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno**

| Indicatori                                                                                                                                                                                          | Capacità                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Conoscenze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e alla gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check in e check out</li> <li>▪ Applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati</li> <li>▪ Applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti</li> <li>▪ Individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese</li> <li>▪ Tecniche e procedure di front e back office</li> <li>▪ Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>▪ Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>▪ Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione</li> <li>▪ Documenti amministrativi e contabili di base</li> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy</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> |
| <b>Risultato atteso</b>                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Procedure e pratiche amministrative di soggiorno evase nel rispetto delle policies aziendali e della normativa di riferimento                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |