

OPERATORE DELLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

380 ore di aula – 220 ore tirocinio

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'accoglienza, portieri di albergo ed assimilati

UNITA' DI COMPETENZA	CAPACITA' (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE
Gestione informazioni turistiche	<p>Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</p> <p>Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti</p> <p>Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</p> <p>Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni</p>	<p>Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.</p> <p>Geografia turistica del territorio.</p>
Promozione prodotto turistico	<p>Valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.</p> <p>Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</p>	<p>Storia del territorio e dei beni artistici locali.</p> <p>Lingua straniera a livello elementare.</p> <p>Informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica).</p>
Assistenza clienti	<p>Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area</p> <p>Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva</p> <p>Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno</p> <p>Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti</p>	<p>Principali software per la gestione dei flussi informativi.</p> <p>Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente.</p> <p>Tecniche di promozione e vendita.</p> <p>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni.</p>
Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	<p>Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</p> <p>Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze</p> <p>Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti</p> <p>Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni</p>	<p>La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</p> <p>Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.</p> <p>La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).</p>