

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominazione qualificazione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Operatore della promozione e accoglienza turistica</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Livello EQF</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Settore Economico Professionale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              | SEP 23 - Servizi turistici                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Area di Attività</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Processo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Servizi di viaggio e accompagnamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Sequenza di processo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sviluppo di piani di promozione turistica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | L'operatore della promozione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico. |
| <b>Referenziazione ATECO 2007</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I.55.10.00 - Alberghi<br>I.55.20.10 - Villaggi turistici<br>I.55.20.20 - Ostelli della gioventù<br>I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte<br>N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio<br>N.79.12.00 - Attività dei tour operator<br>N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1. Accoglienza e assistenza al cliente (1)<br>2. Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)<br>3. Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220)<br>4. Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione unità di competenza          | Accoglienza e assistenza al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Livello EQF                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Descrizione della performance da osservare | Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Descrizione breve                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Abilità                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li> <li>2. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>4. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>5. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>6. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> </ol> |
| Conoscenze                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Referenziazione ISTAT CP2011               | <p>3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti</p> <p>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</p> <p>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi</p> <p>3.4.1.5.2 - Guide turistiche</p> <p>4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio</p> <p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p> <p>5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo</p> <p>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante</p> <p>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate</p> <p>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati</p> <p>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici</p>                                                      |
| Risultati attesi                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Attività                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Denominazione unità di competenza          | Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Livello EQF                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Descrizione della performance da osservare | Attività di segreteria gestita in maniera efficace                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Descrizione breve                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Abilità                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li> <li>2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>3. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro</li> <li>4. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li> <li>5. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li> <li>6. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li> <li>7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita</li> <li>8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> </ol> |
| Conoscenze                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li> <li>2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>3. Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>4. Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>7. Principi di customer satisfaction</li> <li>8. Struttura e criteri di redazione di testi</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                        |
| Referenziazione ISTAT CP2011               | <p>4.1.1.1.0 - Addetti a funzioni di segreteria</p> <p>4.1.1.3.0 - Addetti al protocollo e allo smistamento di documenti</p> <p>4.1.2.1.0 - Addetti alla videoscrittura, dattilografi, stenografi e professioni assimilate</p> <p>4.1.2.3.0 - Addetti alle macchine per la riproduzione e l'invio di materiali e documenti</p> <p>4.4.1.3.0 - Addetti allo smistamento e al recapito della posta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Risultati attesi                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Attività                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Descrizione breve</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi</li> <li>2. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte</li> <li>3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>4. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>5. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</li> </ol>                                                                                                             |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia turistica</li> <li>2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>3. Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti</li> <li>5. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti</li> <li>8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol> |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate<br>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio<br>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi<br>3.4.1.5.2 - Guide turistiche<br>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive<br>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Risultati attesi</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Attività</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Descrizione breve</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.</li> <li>2. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti</li> <li>3. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti</li> <li>4. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche</li> </ol>                        |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia turistica</li> <li>2. Elementi storia del territorio</li> <li>3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc</li> <li>4. Offerta turistica locale</li> <li>5. Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> </ol> |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio<br>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi<br>3.4.1.5.2 - Guide turistiche<br>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Risultati attesi</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Attività</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |