

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Tecnico di accoglienza turistica
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</li> <li>● 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio</li> <li>● 79.12.00 - Attività dei tour operator</li> <li>● 79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca</li> <li>● 79.90.11 - Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento</li> <li>● 79.90.20 - Attività delle guide e degli accompagnatori turistici</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	TURISMO E SPORT
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi turistici

<b>Descrizione</b>	<p>Il Tecnico dell'accoglienza turistica è figura professionale polifunzionale caratterizzata da una profonda conoscenza del territorio in cui opera, da spiccate abilità comunicative e relazionali e dalla capacità di far fronte alle esigenze del turista, creando le situazioni più favorevoli. Assolve a funzioni sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale: riceve e accoglie, informa sui vari servizi offerti, fa fronte ai bisogni proponendo soluzioni adeguate, valuta la qualità dei servizi di accoglienza offerti e promuove iniziative per il loro miglioramento, sia nel contesto organizzativo in cui opera, sia nell'ambito della rete dei servizi turistici. Gestisce e promuove relazioni e rapporti con i soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore per una adeguata e condivisa definizione dell'offerta turistica del territorio nella logica di una sua valorizzazione e promozione. Può operare in strutture private e uffici pubblici di promozione turistica, nel reparto incoming di agenzie di viaggi e turismo e nel punto di accoglienza di strutture ricettive e di aree di interesse turistico e negli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT). Collabora nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all'estero. L'evolversi della sua professionalità può prevedere attività di consulenza sulle tecniche e modalità dell'accoglienza turistica presso aziende private operanti nel settore ed enti pubblici, nella definizione e implementazione di strategie di marketing e nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese.</p>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Certificazione rilasciata</b>	SPECIALIZZAZIONE
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<p>EROGAZIONE SERVIZI DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Rilevazione dell'offerta turistica del territorio</li> <li>● B - Predisposizione dei servizi di accoglienza e informazione turistica</li> <li>● C - Rapporto con il turista</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>A - Rilevazione dell'offerta turistica del territorio</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappatura servizi e strutture turistiche del territorio</li> <li>• Rilevazione andamento e caratteristiche del mercato turistico locale</li> <li>• Individuazione, organizzazione e archiviazione di fonti e materiale informativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio</li> </ul>
<p><b>B - Predisposizione dei servizi di accoglienza e informazione turistica</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione, organizzazione e aggiornamento di materiale informativo e promozionale</li> <li>• Organizzazione spazi e supporti informativi</li> <li>• Analisi della domanda turistica</li> <li>• Diffusione materiali informativi attraverso i diversi canali promozionali</li> <li>• Utilizzo di strumenti di web marketing</li> <li>• Collaborazione con i principali attori del sistema turistico del territorio</li> <li>• Rilevazione della qualità del servizio</li> <li>• Partecipazione al sistema di miglioramento della qualità del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 - Rapportarsi con i principali attori del settore turistico</li> <li>• 4 - Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione</li> </ul>
<p><b>C - Rapporto con il turista</b></p> <p><b>ATTIVITA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevazione richieste e bisogni del turista</li> <li>• Individuazione soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste/bisogni</li> <li>• Consultazione delle fonti informative</li> <li>• Aiuto nell'espletamento di procedure</li> <li>• Utilizzo applicativi per la gestione di prenotazioni e disponibilità</li> <li>• Valutazione soddisfazione del turista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista</li> </ul>

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio
- 2 - Rapportarsi con i principali attori del settore turistico
- 3 - Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista
- 4 - Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione

## COMPETENZA N. 1

### Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio

#### ABILITA' MINIME

- Individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la promozione dei prodotti/servizi turistici
- Analizzare le tendenze del mercato turistico locale attraverso la rilevazione di dati e informazioni statistiche
- Rilevare informazioni su strutture e servizi turistici del territorio
- Organizzare informazioni su strutture e servizi turistici del territorio

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio
- Strutture e servizi turistici del territorio
- Tecniche di analisi della domanda turistica
- Tecniche e strumenti di archiviazione e classificazione delle informazioni
- Elementi di legislazione turistica

## COMPETENZA N. 2

### Rapportarsi con i principali attori del settore turistico

#### ABILITA' MINIME

- Identificare i principali attori del settore turistico presenti sul territorio
- Attivare contatti e relazioni con Enti pubblici, operatori del settore e fornitori di servizi
- Contribuire alla messa in atto di strategie di accoglienza e di fidelizzazione
- Collaborare nella definizione di progetti per la valorizzazione del territorio nella logica di una offerta turistica integrata

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di comunicazione e relazione
- Elementi di networking
- Elementi di marketing territoriale

## COMPETENZA N. 3

### Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista

#### ABILITA' MINIME

- Applicare tecniche di comunicazione e relazione anche in lingua straniera
- Applicare tecniche di rilevazione dei bisogni del turista
- Proporre soluzioni in rapporto alle richieste e ai bisogni rilevati
- Utilizzare strumenti di customer satisfaction

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Psicologia del turista
- Tecniche di comunicazione e relazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving
- Lingue straniere per il turismo
- Strumenti e tecniche di customer satisfaction

## COMPETENZA N. 4

### Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione

#### ABILITA' MINIME

- Collaborare alla progettazione dei servizi di accoglienza e informazione
- Partecipare alla realizzazione di azioni di promozione e di valorizzazione
- Diffondere materiale promozionale anche attraverso strumenti di web marketing
- Aggiornare materiale promozionale
- Monitorare gli esiti delle azioni di promozione e marketing
- Collaborare nella predisposizione di strumenti di valutazione della qualità del servizio
- Partecipare al sistema di miglioramento della qualità del servizio

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di marketing strategico e operativo, turistico e culturale
- Marketing dell'accoglienza turistica
- Promozione turistica e web marketing
- Lingue straniere per il turismo
- Qualità del servizio