Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Operatore specializzato agenzia turistica
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio • 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio • 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio • 79.12.00 - Attività dei tour operator • 79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca • 79.90.11 - Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici
Descrizione	L'operatore specializzato di agenzia turistica è in grado di elaborare e programmare offerte di servizi turistici, tenendo in considerazione le diverse peculiarità delle destinazioni e risorse turistiche. L'operatore sarà in grado di comunicare con i potenziali clienti anche in inglese e in una seconda lingua straniera, con particolare attenzione alla possibilità di fidelizzazione del cliente stesso e alla sua soddisfazione. Gli operatori di questa categoria consigliano i clienti sugli itinerari di viaggio e sulle attrattive dei luoghi da visitare, consegnando loro cartine e brochure illustrative; verificano la disponibilità dei posti presso le strutture ricettive ed effettuano prenotazioni rilasciando gli appositi voucher; espletano le procedure necessarie per ottenere i biglietti, le carte di imbarco ed altri titoli di viaggio. La figura professionale si può inserire all'interno di agenzie viaggi, tour operators, villaggi turistici ed enti del turismo pubblici e privati svolgendo mansioni non solo di tipo esecutivo.
Livello EQF	4
Certificazione rilasciata	SPECIALIZZAZIONE

Processo di lavoro caratterizzante	EROGAZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI TURISTICI • A - Progettazione e predisposizione dell'offerta di servizi turistici • B - Confezionamento di un servizio turistico

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
A - Progettazione e predisposizione dell'offerta di servizi turistici **ATTIVITA** • Analisi dell'esigenza del cliente/committente • Calcolo quotazioni dei servizi turistici • Applicazione delle normative di riferimento • Applicazione di strategie predeterminate di marketing • Cura dell'iter di vendita secondo obiettivi prefissati • Raccolta informazioni anche da documenti in lingua straniera	• 1 - Definire l'offerta di servizi turistici
B - Confezionamento di un servizio turistico **ATTIVITA** • Predisposizione della modulistica inerente i servizi turistici • Definizione della logistica di supporto al cliente • Redazione di volantini promozionali • Redazione di programmi turistici • Redazione preventivi • Utilizzo degli strumenti necessari alla realizzazione del prodotto	• 2 - Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 1 - Definire l'offerta di servizi turistici • 2 - Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

COMPETENZA N. 1

Definire l'offerta di servizi turistici

ABILITA' MINIME

- Identificare gli elementi fondamentali per la predisposizione di un'offerta
- Riconoscere le caratteristiche di soggetti, organismi e norme relativi all'ambito turistico
- Differenziare l'offerta più rispondente all'esigenza del cliente
- Circostanziare il processo di offerta e vendita del prodotto/servizio anche in lingua straniera

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Geografia turistica applicata all'agenzia
- Elementi di marketing e tecniche di vendita
- Il comparto turistico
- Lingua inglese e terminologia specifica del settore
- Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore
- Legislazione turistica, sicurezza dei trasporti, aspetti e norme doganali e valutarie
- Contabilità e budgeting di agenzia

COMPETENZA N. 2

Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento

ABILITA' MINIME

- Confrontare preventivi e prestazioni in termini di rapporto costo/qualità
- Applicare tecniche e strumenti per il conseguimento di obiettivi assegnati
- Predisporre materiali relativi al processo di riferimento
- Intervenire nell'assistenza al cliente durante il processo di offerta e vendita servizio/prodotto

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Documentazione gestione offerta
- Software applicativi dedicati
- Tecniche di comunicazione con l'uso di TIC
- Preventivi di offerta
- Customer Care e assistenza post vendita
- Comunicazione con il cliente