

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Operatore specializzato agenzia turistica
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio</li> <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> </ul>
<b>Area professionale</b>	TURISMO E SPORT
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi turistici
<b>Descrizione</b>	<p>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.</p>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Certificazione rilasciata</b>	SPECIALIZZAZIONE

<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<b>EROGAZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI TURISTICI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Progettazione e predisposizione dell'offerta di servizi turistici</li> <li>• B - Confezionamento di un servizio turistico</li> </ul>
---	---

<b>PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZA</b>
<b>A - Progettazione e predisposizione dell'offerta di servizi turistici</b> <b>ATTIVITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi dell'esigenza del cliente/committente</li> <li>• Calcolo quotazioni dei servizi turistici</li> <li>• Applicazione delle normative di riferimento</li> <li>• Applicazione di strategie predeterminate di marketing</li> <li>• Cura dell'iter di vendita secondo obiettivi prefissati</li> <li>• Raccolta informazioni anche da documenti in lingua straniera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Definire l'offerta di servizi turistici</li> </ul>
<b>B - Confezionamento di un servizio turistico</b> <b>ATTIVITA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione della modulistica inerente i servizi turistici</li> <li>• Definizione della logistica di supporto al cliente</li> <li>• Redazione di volantini promozionali</li> <li>• Redazione di programmi turistici</li> <li>• Redazione preventivi</li> <li>• Utilizzo degli strumenti necessari alla realizzazione del prodotto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 - Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento</li> </ul>

<b>COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Definire l'offerta di servizi turistici</li> <li>• 2 - Scegliere gli strumenti per il processo di riferimento</li> </ul>

## 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