

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> ● 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati ● 3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere ed esposizioni ● 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> ● 55.10.00 - Alberghi ● 55.20.10 - Villaggi turistici ● 55.20.20 - Ostelli della gioventù ● 55.20.30 - Rifugi di montagna ● 55.20.40 - Colonie marine e montane ● 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte ● 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 ● 82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere ● 91.02.00 - Attività di musei ● 91.03.00 - Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici
Descrizione	<p>Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi e strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori</p>

Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante	<p>EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A - Gestione organizzativa del lavoro ● B - Accoglienza, informazione e promozione ● C - Rapporto con i fornitori ● D - Rapporto con i clienti ● E - Organizzazione congressi ed eventi

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>A - Gestione organizzativa del lavoro ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Definizione compiti, tempi e modalità operative ● Coordinamento operativo ● Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni ● Ottimizzazione degli standard di qualità ● Prevenzione delle situazioni di rischio 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 - Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi ● 2 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
<p>B - Accoglienza, informazione e promozione ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elaborazione del piano promozionale ● Progettazione spazi e supporti ● Aggiornamento materiali ● Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura 	<ul style="list-style-type: none"> ● 3 - Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione ● 4 - Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento
<p>C - Rapporto con i fornitori ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Monitoraggio scorte e giacenze ● Definizione e gestione ordini ● Valutazione e selezione dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 - Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento
<p>D - Rapporto con i clienti ATTIVITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Definizione dell'offerta ● Rilevazione esigenze del cliente ● Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente ● Monitoraggio servizio ● Rilevazione dati customer 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>E - Organizzazione congressi ed eventi</p> <p>ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione del planning organizzativo • Approntamento risorse • Formulazione dell'offerta • Gestione operativo-logistica • Monitoraggio e controllo 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 - Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi • 2 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione • 3 - Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione • 4 - Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento • 5 - Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento • 6 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente • 7 - Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione

COMPETENZA N. 1**Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi****ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
- Individuare anomalie e segnalare non conformità
- Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi
- Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale
- Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio
- Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
- Elementi e procedure di gestione delle risorse umane
- Modello organizzativo e organigramma della struttura
- Sistema di qualità e principali modelli
- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

COMPETENZA N. 2**Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione****ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
- Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
- Prefigurare forme comportamentali di prevenzione
- Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio

CONOSCENZE ESSENZIALI

- D.Lsg. 81/2008
- Elementi di ergonomia
- Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento
- Strategie di promozione
- Tecniche di reporting
- Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 3**Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione****ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione
- Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative
- Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi
- Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di marketing dei prodotti / servizi
- Elementi di organizzazione aziendale
- Risorse e opportunità del territorio
- Standard di qualità della struttura / servizio
- Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi

COMPETENZA N. 4**Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento****ABILITA' MINIME**

- Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio
- Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente
- Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
- Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi
- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
- Verificare la fattibilità del piano
- Applicare strategie di marketing

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di comunicazione d'impresa
- Elementi di marketing operativo, turistico e culturale
- Risorse e opportunità del territorio
- Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi

COMPETENZA N. 5**Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di selezione dei fornitori
- Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte
- Applicare procedure di gestione degli ordini
- Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura
- Aggiornare situazione scorte e giacenze

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di contabilità
- Elementi di contrattualistica fornitori
- Elementi di tecnica commerciale
- Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 6**Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente
- Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela
- Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di customer satisfaction
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione e problem solving

COMPETENZA N. 7**Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti
- Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location
- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
- applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività
- Applicare tecniche di predisposizione mailing-list
- Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi
- Elementi di contrattualistica di settore
- Elementi di gestione logistica
- Elementi di time planning
- Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di eventi
- Tecniche di analisi e preventivazione dei costi
- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio