Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 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	• 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	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

Livello EQF	4
Processo di lavoro caratterizzante la figura	EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA • 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 - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Gestione organizzativa del lavoro **ATTIVITÀ** • Definizione compiti, tempi e modalità operative • Coordinamento operativo • Controllo avanzamento della produzione/lavorazioni • Ottimizzazione degli standard di qualità • Prevenzione delle situazioni di rischio	• 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
B - Accoglienza, informazione e promozione **ATTIVITÀ** • Elaborazione del piano promozionale • Progettazione spazi e supporti • Aggiornamento materiali • Monitoraggio e verifica funzionalità degli spazi e della struttura	• 3 - Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione • 4 - Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento
C - Rapporto con i fornitori **ATTIVITÀ** • Monitoraggio scorte e giacenze • Definizione e gestione ordini • Valutazione e selezione dei fornitori	• 5 - Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento
D - Rapporto con i clienti **ATTIVITÀ** • Definizione dell'offerta • Rilevazione esigenze del cliente • Gestione reclami, richieste, esigenze del cliente • Monitoraggio servizio • Rilevazione dati customer	• 6 - Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
E - Organizzazione congressi ed eventi **ATTIVITÀ** • Elaborazione del planning organizzativo • Approntamento risorse • Formulazione dell'offerta • Gestione operativo-logistica • Monitoraggio e controllo	• 7 - Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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