

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Tecnico di accoglienza turistica
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 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 • 79.90.20 - Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici

Descrizione	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.
Livello EQF	5
Certificazione rilasciata	SPECIALIZZAZIONE
Processo di lavoro caratterizzante	EROGAZIONE SERVIZI DI ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA • A - Rilevazione dell'offerta turistica del territorio • B - Predisposizione dei servizi di accoglienza e informazione turistica • C - Rapporto con il turista

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
A - Rilevazione dell'offerta turistica del territorio ATTIVITA • Mappatura servizi e strutture turistiche del territorio • Rilevazione andamento e caratteristiche del mercato turistico locale • Individuazione, organizzazione e archiviazione di fonti e materiale informativo	• 1 - Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio
B - Predisposizione dei servizi di accoglienza e informazione turistica ATTIVITA • Elaborazione, organizzazione e aggiornamento di materiale informativo e promozionale • Organizzazione spazi e supporti informativi • Analisi della domanda turistica • Diffusione materiali informativi attraverso i diversi canali promozionali • Utilizzo di strumenti di web marketing • Collaborazione con i principali attori del sistema turistico del territorio • Rilevazione della qualità del servizio • Partecipazione al sistema di miglioramento della qualità del servizio	• 2 - Rapportarsi con i principali attori del settore turistico • 4 - Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione
C - Rapporto con il turista ATTIVITA • Rilevazione richieste e bisogni del turista • Individuazione soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste/bisogni • Consultazione delle fonti informative • Aiuto nell'espletamento di procedure • Utilizzo applicativi per la gestione di prenotazioni e disponibilità • Valutazione soddisfazione del turista	• 3 - Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista

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