

## AREA DI ATTIVITA' – PROMOZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE

### TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO AL FRONT OFFICE

#### QUALIFICHE

	BARRARE LA QUALIFICA DI INTERESSE
Addetto ai servizi di prenotazione , servizi turistici, biglietteria	
Addetto alla vendita banco viaggi	
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nell'elenco	

#### COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE – ELENCO COMPETENZE CHIAVE (\*)

##### COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la geografia turistica
- Conoscere le norme sulla mobilità turistica
- Conoscere i sistemi di mobilità
- Conoscere i sistemi di ricettività
- Conoscere i sistemi di ristorazione
- Saper redigere itinerari e programmi di viaggio
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

##### COMPETENZE DI AREA

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la geografia turistica
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione

##### COMPETENZE DI PROFILO

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Saper effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Saper compilare voucher e booking form
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

(\*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale