

AREA DI ATTIVITA' – RICEVIMENTO E PIANI/SERVIZI GENERALI

TIPOLOGIA DI PROFILO - ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

QUALIFICHE

	BARRARE LA QUALIFICA DI INTERESSE
Segretario ricevimento, amministrazione, cassa	
Portineria	
Cassiere	
Controllore di campeggio	
Economo	
Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante, cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci	
Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nell'elenco	

COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE – ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

- ☐ Conoscere le caratteristiche del settore
- ☐ Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- ☐ Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali e il contesto in cui opera
- ☐ Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- ☐ Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- ☐ Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi

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 e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- ☐ Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- ☐ Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
- ☐ Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni sulla tutela della privacy
- ☐ 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 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
- ☐ Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- ☐ Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management
- ☐ Conoscere e saper applicare le normative sulla privacy
- ☐ Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- ☐ Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
- ☐ Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente
- ☐ Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
- ☐ Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente
- ☐ Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazione 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