

OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA



L'Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.

L' OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA STUDIA:

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione dei dati
- principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
- terminologia di settore in lingua straniera
- applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio
- caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
- elementi di amministrazione aziendale
- modulistica di tipo bancario e assicurativo
- tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti
- elementi di geografia turistica
- tecniche di accoglienza del cliente
- tecniche di promozione e vendita terminologia di settore in lingua straniera
- tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti
- elementi di geografia turistica
- elementi storia del territorio
- le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.
- offerta turistica locale
- principali software per la gestione dei flussi informativi
- servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica

- tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni

QUINDI SARA' IN GRADO DI:

- assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
- cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
- cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente
- definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente
- impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
- rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
- applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, applicare tecniche di gestione archivistica
- curare il disbrigo di pratiche burocratiche
- curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.
- provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)
- provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro
- utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)
- utilizzare strumenti e tecniche per la predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)
- adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera
- proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte
- proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi
- applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche
- individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti
- interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti
- selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.

REQUISITI DI ACCESSO:

- Titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16, possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione.
- Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di attestato di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo o secondo grado presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione.

DETTAGLI CORSO

Inizio del corso: Al raggiungimento del numero minimo di allievi previsto

Totale ore del corso: 600 ore (360 d' aula e laboratorio e 240 di stage)

CERTIFICAZIONE:

Titolo rilasciato:

Attestato di qualifica di Operatore di Promozione e accoglienza turistica riconosciuto dalla Regione Campania e valido a livello Nazionale ed Europeo (anche per concorsi pubblici) ai sensi del D.Lgs n.13 del 2013 (già L. 845/78).

Per iscriversi al corso o chiedere ulteriori informazioni, contattare la segreteria chiamando il numero 089.890495 o inviando una mail a segreteria@formedscuola.it

Per iscriversi al corso o chiedere ulteriori informazioni, contattare la segreteria chiamando il numero 089.890495 o inviando una mail a formed.progettazione@virgilio.it