



Patrocinio
Regione Siciliana
Assessorato Pubblica Istruzione



CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2015

Consorzio Noè

Nuove opportunità èuromediterranèe

[CIR Organismo accreditato ACQ492 rif.D.D.G. n. 1540 del 09/03/2017](#)

Tecnico di accoglienza turistica

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 FORMAZIONE PROFESSIONALE

Centro di Formazione: Via Playa, 12 - 98066 Patti (ME) – Tel. – Fax. 0941/361544

Consorzio costituito nel 1999 in terra di Sicilia, tra l'Europa e il Mediterraneo

Sito web: www.consorzionoe.it PEC: consorzioipatti@pec.it e-mail: info@consorzionoe.it

settore ed enti pubblici, nella definizione e implementazione di strategie di marketing e nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese.

Processo di lavoro caratterizzante e attività

Rilevazione dell'offerta turistica del territorio

- *Mappatura servizi e strutture turistiche del territorio*
- *Rilevazione andamento e caratteristiche del mercato turistico locale*
- *Individuazione, organizzazione e archiviazione di fonti e materiale informativo*

Predisposizione dei servizi di accoglienza e informazione turistica

- *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*

Rapporto con il turista

- *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*

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- *Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio*
- *Rapportarsi con i principali attori del settore turistico*
- *Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista*
- *Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione*

ABILITA' MINIME - CONOSCENZE ESSENZIALI

- *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*
- *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*
- *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*
- *Tecniche di comunicazione e relazione*
- *Elementi di networking*
- *Elementi di marketing territoriale*
- *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*
- *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*

Sbocchi professionali e settori

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

CERTIFICAZIONE PREVISTA IN USCITA : SPECIALIZZAZIONE

Requisiti di partecipazione

Prerequisiti in ingresso : Esperienza lavorativa nel settore di riferimento in agenzie di viaggi, tour operator, area ricevimento, uffici informazione turistica, siti museali

Prova di ingresso o di orientamento : E' previsto un test di informatica base, un test per l'accertamento delle conoscenze linguistiche di base, un test di lingua straniera e un colloquio motivazionale.

Percorso per disoccupati

Età massima 65 anni

Diploma di scuola secondaria di I grado

Durata 600 ore complessive

Stage ore da 180 a 240

Assenze : 30%

Indennità di frequenza

Sedi di svolgimento

Patti : via Playa n. 12

Palermo : via G. paisello n. 51

CONTATTACI PER AVERE MAGGIORI INFORMAZIONI SUL CORSO

Patti : 0941361544

Palermo : Cell. 3275749794

e-mail: info@consorzionoe.it facebook : ConsorzioNoe

Sito web: www.consorzionoe.it