

<b>OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO</b>	
<b>Livello EQF</b>	<b>3</b>
<b>Settore Economico Professionale</b>	<b>SEP 23 – Servizi turistici</b>
<b>N. ore</b>	<b>300</b>
<b>Descrizione qualificazione</b>	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di Adv, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
<b>Esigenze territoriali e spendibilità della figura professionale</b>	Il settore turistico fa parte dei settori strategici del territorio campano ed ha un forte potenziale di crescita. L'azione formativa mira a rispondere alle richieste di profili specializzati provenienti dal mercato del lavoro e dalla forte incidenza di interesse dei beneficiari nel SEP 23 da come si evince dai report dei dati raccolti dai centri per l'impiego a seguito degli assessment. Il percorso formativo inoltre si pone come obiettivo quello di colmare il gap di competenze di percorsi di studio che, per la loro non specificità, non riescono a garantire un facile inserimento nel mondo del lavoro.
<b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>	Possesso di 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, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga.
<b>Aziende Partner</b>	<b>LE GROUPE VIAGGI S.r.l.</b> è un'agenzia di viaggio e tour operator attiva con la sede principale di Pomigliano d'Arco e con un'ulteriore sede sita in Bruscianno. Punto di riferimento del territorio, offre servizi di consulenza per viaggi brevi e lunghi, biglietteria treno, aerea e marittima, visti per ingressi in Paesi stranieri, assicurazioni, crociere, biglietti per eventi e concerti. Sede 1: Via Trento, 1 - 80038 POMIGLIANO D'ARCO (NA) Sede 2: Via Cucca, 123 - 80031 BRUSCIANO (NA) P. Iva 08706591214 Sito web: <a href="http://www.legroupeviaggi.it">www.legroupeviaggi.it</a>
<b>Sede dell'attività</b>	Via Giuseppe Luraghi c/o Consorzio "Il Sole" 80038 Pomigliano d'Arco (NA) e nelle sedi dell'azienda partner.
<b>Telefono</b>	0818841646
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:info@aic-campania.it">info@aic-campania.it</a>

Modulo Key Competence	Ore
1-Competenze Digitali	30
<b>UF/UC</b>	
2- Accoglienza e assistenza al cliente	36
3- Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria	36
4- Gestione delle prenotazioni	36
5- Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio	36
6- Vendita dei pacchetti e servizi turistici	36
7- Stage/Laboratorio	90
<b>Totale</b>	<b>300</b>

È prevista una indennità di frequenza di 1 euro all'ora;

È prevista una certificazione di COMPETENZA previa verifica finale (dopo aver frequentato almeno l'80% delle ore previste).

### PROGRAMMA FORMATIVO IN DETTAGLIO

UNITA' FORMATIVA 1 – KEY COMPETENCE	
COMPETENZE DIGITALI	
Risultato atteso	Utilizzare in modo appropriato smartphone, tablet e pc nell'uso quotidiano.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali</li> <li>2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>4. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali</li> <li>5. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali</li> <li>6. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali</li> <li>7. Collaborare attraverso le tecnologie digitali</li> <li>8. Netiquette</li> <li>9. Gestire l'identità digitale</li> <li>10. Proteggere i dati personali e la privacy</li> <li>11. Proteggere la salute e il benessere</li> <li>12. Utilizzare in modo adeguato le tecnologie digitali</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi base di informatica</li> <li>2. Gli applicativi più utilizzati (videoscrittura, fogli elettronici, presentazione, database, utility in genere)</li> <li>3. Le reti ed i suoi dispositivi</li> <li>4. Utilizzo dei browser per la navigazione in internet</li> <li>5. La posta elettronica e la Pec</li> <li>6. Utilizzo dei cloud</li> <li>7. La sicurezza informatica</li> </ol>

<b>UNITA' FORMATIVA 2</b>	
<b>ACCOGLIENZA E ASSISTENZA AL CLIENTE</b>	
Risultato atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> <li>2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>6. 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</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>
<b>UNITA' FORMATIVA 3</b>	
<b>DISBRIGO DEL LAVORO DI UFFICIO E DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA</b>	
Risultato atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita</li> <li>3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li> <li>4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li> <li>5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li> <li>6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro</li> <li>7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li> <li>2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li> <li>3. Elementi di amministrazione aziendale</li> <li>4. Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li> <li>6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li> <li>7. Principi di customer satisfaction</li> <li>8. Struttura e criteri di redazione di testi</li> </ol>
<b>UNITA' FORMATIVA 4</b>	
<b>GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI</b>	
Risultato atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori</li> <li>2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali</li> <li>3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera</li> <li>4. Promuovere e vendere i servizi disponibili</li> <li>5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso</li> </ol>

Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Strategie e tecniche di revenue e yield management</li> <li>2.Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>3.Offera turistica globale e territoriale</li> <li>4.Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li> <li>5.Tecniche di promozione e vendita</li> <li>6.Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7.Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>
<b>UNITA' FORMATIVA 5</b>	
<b>PREDISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI E TITOLI DI VIAGGIO</b>	
Risultato atteso	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Consegnare i documenti di viaggio al cliente</li> <li>2.Controllare la validità e l'esattezza della documentazione</li> <li>3.Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)</li> <li>4.Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Normativa del settore turistico</li> <li>2.Procedure di compilazione del preventivo al cliente</li> <li>3.Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici</li> <li>4.Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche</li> </ol>
<b>UNITA' FORMATIVA 6</b>	
<b>VENDITA DEI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI</b>	
Risultato atteso	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Applicare tecniche di vendita dei servizi</li> <li>2.Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>3.Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti)</li> <li>4.Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> <li>5.Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente</li> <li>6.Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti</li> <li>7.Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti</li> <li>8.Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico</li> <li>9.Applicare tecniche di negoziazione</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo</li> <li>2.Elementi di geografia turistica</li> <li>3.Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>4.Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze</li> <li>5.Normativa del settore turistico</li> <li>6.Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li> <li>7.Struttura dei pacchetti turistici</li> <li>8.Tecniche di promozione e vendita</li> <li>9.Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>10.Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici</li> <li>11.Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>