

[Z2.4] OPERATORE DI RICEVIMENTO – RECEPTIONIST

Settore economico professionale: Servizi turistici

Descrizione sintetica:

L'Operatore di ricevimento – receptionist è in grado di accogliere il cliente nella struttura ricettiva, effettuando le operazioni di prenotazione, check-in, check-out, custodia valori e fornendo informazioni circa i servizi interni ed esterni alla struttura.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
EQF	[3]
Codice ISTAT CP 2011	[4.2.2.2.0] Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:	[19.18.39] Ricevimento ed assistenza del cliente

UNITÀ DI COMPETENZE – Accoglienza e assistenza clienti

CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Verificare che spazi e servizi dedicati al ricevimento siano allestiti e disponibili secondo le indicazioni della direzione
- Presentare al cliente i servizi presenti all'interno della struttura
- Fornire al cliente informazioni relative ai principali servizi disponibili all'esterno della struttura e, su richiesta del cliente, provvedere alla prenotazione di servizi ulteriori (taxi, visite guidate, ecc..)
- Adottare comportamenti e strategie di comunicazione adeguate alle diverse situazioni per rilevare le richieste del cliente e rispondere secondo le priorità espresse, facendo fronte anche ad eventuali imprevisti
- Gestire la documentazione illustrativa relativa ai servizi interni alla struttura e quelli relativi alle opportunità esterne
- Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste e restituire le informazioni di feedback per il miglioramento dei servizi

CONOSCENZE

- La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc..
- Tecniche di comunicazione/relazione ed accoglienza del cliente, contestualizzate anche rispetto a caratteristiche culturali e ad esigenze speciali

- Organizzazione interna della struttura e caratteristiche dei servizi offerti
- Principali servizi esterni disponibili (viabilità, trasporti, servizi commerciali, ecc...)
- Caratteristiche dei principali servizi turistici disponibili nel territorio (siti di interesse, itinerari, eventi, ecc...)
- Tecniche di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Terminologia di settore in lingua straniera
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Il servizio di accoglienza e assistenza al cliente durante il soggiorno

INDICATORI VALUTAZIONE

- Modalità di rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti
- Controllo della rispondenza di spazi e servizi di ricevimento alle indicazioni della direzione
- Servizio di ascolto e assistenza al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Realizzazione delle attività di accoglienza ed assistenza al cliente durante l'intero soggiorno presso la struttura secondo i fabbisogni e le necessità rilevate

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione check-in e check-out

CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Ricevere i pagamenti dei clienti, effettuando le registrazioni previste ed emettendo la relativa documentazione fiscale
- Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno, interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni
- Eseguire le procedure di check-in e check-out previste sulla base della tipologia di cliente e delle opzioni di soggiorno
- Illustrare i servizi prenotati ed eventualmente far visitare le strutture di soggiorno

CONOSCENZE

- Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
- Elementi di contabilità e fatturazione per l'espletamento delle operazioni di check-out
- Principali adempimenti previsti dalle normative relative alla ricettività alberghiera/extra-alberghiera
- Procedure e software per la gestione del check-in e check-out
- Terminologia di settore in lingua straniera
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Le operazioni di check-in e check-out

INDICATORI VALUTAZIONE

- Registrazione degli arrivi e delle partenze
- Presentazione dei servizi e delle strutture di soggiorno

- Operazioni di incasso dei pagamenti ed emissione documenti fiscali

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Gestione delle operazioni di check-in e check-out ed emissione e rilascio della relativa documentazione fiscale, attraverso l'utilizzo di specifici software, secondo le procedure previste

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione delle prenotazioni

CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Verificare la disponibilità di soluzioni di soggiorno, interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni
- Proporre le offerte e le soluzioni promozionali eventualmente esistenti
- Comunicare ai canali distributivi le disponibilità di servizi
- Monitorare lo stato delle prenotazioni al fine di evitare overbooking e disservizi
- Acquisire le prenotazioni, reperendo i dati necessari ed inviando al cliente la conferma del soggiorno e dei servizi prenotati

CONOSCENZE

- Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
- Tecniche di promozione e vendita
- Procedure e software per la gestione delle prenotazioni
- Caratteristiche e modalità di funzionamento dei principali canali di prenotazione
- Terminologia di settore in lingua straniera
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Le operazioni di gestione delle prenotazioni

INDICATORI VALUTAZIONE

- Gestione delle disponibilità (direttamente o su canali distributivi)
- Monitoraggio dello stato delle disponibilità

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Massimizzazione delle presenze secondo le disponibilità della struttura, provvedendo alla registrazione delle prenotazioni e relativo monitoraggio, anche al fine di evitare disservizi e overbooking

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Vigilanza e custodia valori

CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Controllare l'ingresso e l'uscita degli ospiti

- Realizzare il servizio di consegna e ritiro delle chiavi
- Realizzare il servizio di custodia di valori per i clienti secondo le procedure definite
- Adottare le procedure previste in situazioni di allarme

CONOSCENZE

- Procedure e modalità per la custodia dei valori
- Normativa a tutela della privacy (trattamento dei dati personali, ecc.)
- Tecniche di sorveglianza della movimentazione in ingresso ed in uscita
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

La sorveglianza di ingressi/uscite e la custodia dei valori

INDICATORI VALUTAZIONE

- Controllo ingressi/uscite
- Gestione del servizio di custodia dei valori

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Realizzazione delle attività di sorveglianza all' entrata e uscita dalla struttura, provvedendo all'eventuale custodia di beni e valori dei clienti della struttura, secondo le modalità e procedure previste

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo