

## **OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA L1-1154**

### **Descrizione profilo:**

La proposta intende formare una figura professionale in un settore in crescita in provincia di Avellino, ovvero quello del turismo e dell'accoglienza. L'offerta prevede la formazione dell' "Operatore di promozione e accoglienza turistica" e prevede, tra gli obiettivi, lo sviluppo delle competenze organizzative e professionali necessarie per operare, con professionalità, e rendere competitive le imprese delle destinazioni turistiche, creando nuove opportunità per i giovani e per lo sviluppo del settore.

"L'Operatore di promozione e 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" ([Repertorio qualificazioni professionali Regione Campania](#)).

### **Durata:**

Il percorso formativo è composto da **200 ore**, di cui: **80 ore di teoria** (10% riservato allo sviluppo degli 8 ambiti di key competencies), **112 ore di esercitazione pratica e stage** in strutture ricettive e **8 ore di visite guidate**.

Le lezioni si svolgeranno dal **lunedì al venerdì** dalle ore **9.00** alle ore **13.00** e dalle ore **8.00** alle ore **14.00**.

(Nel caso si rilevassero particolari necessità, i corsi potrebbero svolgersi di pomeriggio).

### **Programma formativo:**

Le aree di attività previste saranno sviluppate in relazione ai risultati attesi in termini di apprendimento e capacità lavorativa per unità di competenza, ed a ogni Unità di Competenza è associato il rinforzo delle [8 competenze chiave](#) previste a livello europeo.

Le Unità di Competenze previste sono 4:

**COMPETENZA 1. "Accoglienza e assistenza al cliente"** (60 ore totali di cui 12 di aula e 38 di esercitazione pratica e apprendimento in situazione e 10 ore di "Orientamento, Pari Opportunità e Sostenibilità");

Risultato atteso: Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente; Redigere un curriculum vitae e gestire un colloquio di lavoro.

Contenuti:

- 1.1** Orientamento, Pari Opportunità e Sostenibilità
- 1.2** Elementi di marketing dei servizi turistici
- 1.3** Il modello organizzativo della struttura

**DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE E PROGRAMMA FORMATIVO**  
**a cura di AS.FOR.IN.**

1.4 Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

1.5 Strumenti di rilevazione delle aspettative e analisi di gradimento

**COMPETENZA 2. “Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria” (50 ore totali, di cui 20 di aula e 30 di esercitazione pratica e apprendimento in situazione);**

Risultato atteso: Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

**Contenuti delle lezioni:**

2.1 Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio

2.2 Elementi di amministrazione aziendale

2.3 Modulistica di tipo bancario e assicurativo

2.4 Tecniche di archiviazione documenti

**COMPETENZA 3. “Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti” (50 ore totali di cui 10 di aula e 40 di esercitazione pratica e apprendimento in situazione);**

Risultato atteso: Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente

**Contenuti delle lezioni:**

3.1 Elementi di geografia del turismo

3.2 Elementi di marketing turistico

3.3 Sicurezza sul lavoro

3.4 Tecniche di promozione e vendita

3.5 Terminologie di settore in lingua inglese

**COMPETENZA 4. “Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche” (40 ore totali di cui 32 di aula e 8 di esercitazioni pratica e apprendimento in situazione);**

Risultato atteso: Criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento

**Contenuti delle lezioni:**

4.1 L'offerta turistica locale

4.2 I principali software per la gestione dei flussi informativi

4.3 La sicurezza sul lavoro

4.4 I servizi internet: navigazione, ricerca informazioni e posta elettronica

4.5 Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni.