

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI

1. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali • Normativa agenzie di viaggio • Normativa sui trasporti 	Inquadramento professionale e normativo	10	6	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer care • Tecniche di comunicazione efficace ed ascolto attivo • Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente • Gestione reclami e tecniche di problem solving • Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative • Decodificare le richieste del cliente valutandone priorità e fattibilità e presentare le possibili soluzioni od alternative di viaggio • Utilizzare tecniche e stili di comunicazione appropriati alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi 	Gestire Il Cliente	45	20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	di erogazione del servizio • Accogliere reclami ed individuare possibili soluzioni				
3	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Tipologia di pacchetti turistici: viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso, crociere turistiche, a catalogo, fuori catalogo e su misura • Geografia e mercato del turismo • Organizzazioni turistiche Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Presentare l'offerta dell'agenzia e dei tour operator (viaggi a catalogo, viaggi su misura, etc.) in relazione alle esigenze del cliente • Selezionare e descrivere al cliente le diverse soluzioni ed alternative di pacchetti turistici • Intrattenere relazioni con gli operatori di settore al fine di proporre soluzioni di viaggio alternative e personalizzate • Personalizzare i pacchetti turistici in relazione alle richieste dei clienti 	Presentare l' offerta turistica	50	20	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Favorire la comunicazione con i Paesi esteri attraverso il contatto con ambasciate e consolati 	Comunicare in lingua straniera di settore	50	25	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing turistico • Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità 	Definire e valutare la qualità dei servizi turistici	35	35	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti

					formali, non formali ed informali
6	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità commerciale • Elementi di diritto commerciale • Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Elaborare preventivi su misura alle richieste del cliente • Gestire le richieste di modifica o annullamento del pacchetto turistico • Gestire le pratiche di recesso dal contratto • Predisporre e gestire la documentazione ed i titoli di viaggio e voucher • Preparare la proposta di compravendita e supportare il cliente nella fase di compilazione e sottoscrizione • Utilizzare strumentazione hardware e software a supporto dell'attività d'ufficio • Utilizzare dispositivi per l'emissione di titoli di viaggio 	Gestire le pratiche amministrative	60	30	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Procedure per la prenotazione dei servizi di trasporto e soggiorno e sistemi - principali software a supporto delle prenotazioni • Tipologie e caratteristiche dei titoli di viaggio e voucher • Condizioni generali contratto di vendita di pacchetti turistici • Sistemi di pagamento: tipologie e modalità d'uso • Procedure di emissione e vendita biglietti Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Descrivere le condizioni contrattuali del pacchetto turistico • Assistere il cliente durante tutte le fasi del processo di acquisto e anche dopo la vendita a al fine di fidelizzarlo • Comunicare in lingua straniera, sia in forma scritta che orale, 	Gestire i sistemi di prenotazione e vendita	60	30	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>durante tutta la fase di compravendita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici • Gestire le procedure di pagamento del pacchetto turistico rilasciando le relative fatture • Predisporre schede tecniche contenenti tutte le informazioni relative al viaggio (orari, descrizione località, soste intermedie, identità del vettore di trasporto, etc.) 				
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di materiale promozionale off line ed on line : caratteristiche e finalità d'uso • Elementi di tecnica pubblicitaria • Principi e tecniche promozionali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di comunicazione pubblicitaria per promuovere pacchetti ed itinerari di viaggio • Predisporre schede sintetiche di presentazione dei pacchetti turistici secondo tecniche promozionali per invitare all'acquisto 	Promuovere l'offerta turistica	50	20	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategie e tecniche di gestione del supporto fisico di un servizio • Elementi di comunicazione visiva • Tipologie di layout espositivi • Tecniche di visual merchandising <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare modalità di riordino di scaffali, espositori e spazio di front office • Allestire le vetrine e gli spazi di consultazione del materiale promozionale 	Gestire il layout e gli spazi espositivi	35	10	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	<p>AmMESSO credito di frequenza con valore a priori</p>

	<div>applicazione delle norme di sicurezza</div> <ul style="list-style-type: none">♦ Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore <div>Abilità</div> <ul style="list-style-type: none">♦ Organizzare la prevenzione in azienda♦ Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale				riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			403	200	