

ALLEGATO 1

Job description dell’“Addetto alle attività di informazione e accoglienza turistica”

Descrizione

L’addetto alle attività di informazione e accoglienza turistica è la figura professionale che si occupa di ricevere i turisti e di fornire loro le informazioni di cui hanno bisogno, assistendoli durante la fruizione del servizio turistico e percependo il loro grado di soddisfazione.

Cosa fa

- Informa sull’offerta turistica: alberghi, ristoranti, attrattive locali, eventi culturali o sportivi, ecc.
- Interpreta le richieste dei clienti
- Propone, ed eventualmente vende, servizi e prodotti turistici adeguati ai clienti di riferimento
- Effettua prenotazioni
- Gestisce le relazioni con i clienti
- Offre assistenza ai clienti durante la fruizione del servizio turistico
- Gestisce i reclami
- Gestisce gli applicativi informatici relativi alla gestione di cassa e prenotazione visite/eventi

Competenze tecniche

- Conoscenza del francese e dell’inglese (gradita anche un’altra lingua straniera)
- Conoscenza dei principi di base del marketing turistico
- Conoscenza dei principi di base della contabilità
- Conoscenza della normativa turistica

Competenze trasversali

- Capacità organizzative
- Capacità comunicative (scritto e/o orale)
- Capacità di ascolto
- Capacità relazionali (empatia)
- Capacità di costruire reti relazionali
- Raccolta e gestione delle informazioni
- Orientamento al cliente/utente
- Capacità di programmare e pianificare le attività

Caratteristiche personali e attitudini

- Curiosità e conoscenza del territorio
- Precisione
- Cortesia e gentilezza
- Socievolezza