

Denominazione del Profilo

Operatore di reception

Descrizione sintetica

L'operatore di reception opera all'interno di strutture turistico-recettive quali alberghi, residence, villaggi turistici, campeggi, svolgendo attività di accoglienza, informazione e assistenza alla clientela. Gestisce la comunicazione e tutte le attività riguardanti la prenotazione, il check-in e il check-out dei clienti.

Livello QNQ/EQF

III – Area operativa con ruoli operativi

Riferimento a codici di classificazioni professionali

4.2.2.2.0. Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2021)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

Figure del sistema di Istruzione e Formazione professionale - III anno (Accordo in CSR 1 agosto 2019)

Operatore ai servizi di promozione e accoglienza

Atlante del lavoro e delle qualificazioni

Settore: Servizi turistici

Processo: Servizi di ricettività

Sequenza: Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni

ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

Settore economico di attività

55.10.00 *Servizi di alloggio di alberghi e simili*

55.20.10 *Ostelli*

55.20.20 *Rifugi e baite di montagna*

55-20.31 *Case religiose di ospitalità*

55.20.32 *Altre case sociali di ospitalità*

55.20.42 *Servizi di alloggio in camere, case e appartamenti per vacanze*

55.30.01 *Campeggi*

55.30.02 *Villaggi turistici e alloggi glamping*

55.90.00 *Altri servizi di alloggio*

(Riferimento allo standard ATECO 2025)

Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera

L'operatore di reception opera presso strutture di tipo ricettivo, quali alberghi, residence, villaggi turistici, campeggi.

Svolge la sua attività all'interno del servizio di ricevimento sotto la supervisione del Direttore o capo ricevimento o direttamente del titolare. Si rapporta con gli altri ruoli all'interno della struttura comunicando l'arrivo dei clienti ed interagendo in funzione delle esigenze degli stessi.

Agisce nel quadro delle procedure e delle modalità operative definite dalla struttura, utilizzando le principali tecnologie per la gestione della comunicazione con la clientela e dei flussi informativi.

Attività proprie del profilo professionale

Area di Attività	Attività costitutive
<i>Gestione delle procedure di prenotazione</i>	<ul style="list-style-type: none">- Registrazione delle prenotazioni- Registrazione delle cancellazioni- Gestione delle operazioni di booking on line
<i>Accoglienza e assistenza al cliente</i>	<ul style="list-style-type: none">- Gestione delle fasi di check-in e check out- Illustrazione dei servizi della struttura- Erogazione di informazioni- Utilizzo delle piattaforme per la promozione e la vendita dei servizi- Informazione e promozione dei servizi turistici locali- Assistenza al cliente durante il soggiorno- Rilevazione della customer satisfaction
<i>Disbrigo pratiche amministrative e contabili</i>	<ul style="list-style-type: none">- Raccolta, classificazione e archiviazione delle informazioni- Gestione delle operazioni contabili connesse al soggiorno- Gestione di caparre confirmatorie, sospesi e commissioni per le agenzie- Cura di adempimenti amministrativi connessi al pagamento (ricevute, fatture, ...)

Competenza 1 – OPERARE IN SICUREZZA E NEL RISPETTO DELL’AMBIENTE

RISULTATO ATTESO: Adottare, nei vari contesti lavorativi e nelle diverse situazioni operative, atteggiamenti e comportamenti di prevenzione delle situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio infortunistico
- Normativa e principi di riferimento per la sicurezza e l'igiene alimentare
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate
- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti

ABILITA'

- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro
- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza
- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
- Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
- Applicare pratiche volte ad assicurare la prevenzione di criticità ecologiche rispetto all'ambiente ed al proprio ambito professionale

Competenza 2 – GESTIRE LE PRENOTAZIONI

RISULTATO ATTESO: Effettuare e registrare le prenotazioni, rilevando le esigenze del cliente e ricercando le soluzioni più adeguate alle richieste raccolte

CONOSCENZE

- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni
- Legislazione in materia di accoglienza e di tutela della privacy in ambito alberghiero
- Internet e posta elettronica
- Tecniche di Yield management, principi di web marketing ed e-marketing
- Metodi e strumenti applicativi per la gestione delle prenotazioni (booking e overbooking)
- Tecniche di comunicazione ed ascolto attivo
- Principi di customer care
- Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)
- Terminologia di settore e conoscenze di base per la gestione della comunicazione orale in almeno una lingua straniera

ABILITÀ

- Applicare le tecniche di promozione
 - Applicare le tecniche di vendita
 - Utilizzare gli applicativi per la gestione delle prenotazioni
 - Utilizzare gli strumenti per la gestione del web marketing
 - Applicare tecniche e stili comunicativi atti a fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.), anche in lingua straniera
 - Applicare le procedure per la registrazione delle prenotazioni e la gestione della waiting-list
 - Applicare procedure per l'ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi
-

Competenza 3 – GESTIRE LE PROCEDURE DI CHECK-IN E CHECK-OUT

RISULTATO ATTESO: Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli una sistemazione confacente alle sue esigenze e, alla partenza, gestire il suo congedo

CONOSCENZE

- Tecniche di accoglienza del cliente
- Procedure standard di check-in e check-out
- Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
- Software specifici per la gestione degli arrivi e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)
- Tecniche di fidelizzazione del cliente
- Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione)
- Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti
- Elementi di contabilità alberghiera e di gestione dei dati e delle operazioni contabili connesse alla conclusione del soggiorno e all'emissione dei relativi documenti di registrazione dei pagamenti del cliente
- Principali software di gestione della contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali

ABILITÀ

- Utilizzare strumenti e procedure per verificare la validità della prenotazione ed effettuare la registrazione del cliente in ingresso ed in uscita
- Applicare tecniche e strumenti per differenziare le procedure di check-in e check-out in relazione alla tipologia di utenza e di struttura ricettiva
- Utilizzare tecniche per informare e per comunicare con il cliente, anche in lingua straniera
- Utilizzare strumenti per l'avvio della procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)
- Utilizzate tecniche e strumenti per la raccolta dei dati e delle relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuare la contabilizzazione delle spese
- Predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento
- Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)
- Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi per la custodia o il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc.

Competenza 4 – ASSISTERE IL CLIENTE DURANTE IL SOGGIORNO

RISULTATO ATTESO: Fornire assistenza al cliente durante il suo soggiorno, gestendo eventuali reclami e realizzando i servizi accessori previsti dalla struttura (custodia valori, sveglia, etc.) ed eventuali servizi extra (es. prenotazione escursioni, etc.)

CONOSCENZE

- Tecnica alberghiera
- Principi di customer satisfaction ed elementi di customer care
- Strumenti e applicativi per l'erogazione di servizi aggiuntivi (servizio sveglia, custodia valori, etc.)
- Elementi di geografia regionale e caratteristiche del territorio (es. ubicazione monumenti, artigianato, enogastronomia, parchi naturali, mostre ed eventi)
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali
- Elementi di problem solving

ABILITÀ

- Applicare tecniche di ascolto e di rilevazione delle richieste della clientela
 - Utilizzare tecniche per la ricerca di informazioni relative al territorio e all'offerta turistica
 - Applicare le procedure per la gestione dei servizi aggiuntivi (es. servizio sveglia, custodia valori, servizio chiavi, prenotazione trasporti ed eventi, ...)
 - Utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)
 - Utilizzare strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela
 - Applicare strumenti e procedure per la gestione dei reclami
-

Competenza 5 – CURARE GLI ASPETTI AMMINISTRATIVI E LE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

RISULTATO ATTESO: Curare gli aspetti burocratici legati all'attività di accoglienza e ricevimento del cliente e le pratiche amministrative ordinarie a supporto della gestione economica della struttura ricettiva

CONOSCENZE

- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie
- Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (pc, centralino telefonico, stampanti, fotocopiatrici, fax, etc..)
- Modalità di identificazione, catalogazione ed archiviazione dei documenti amministrativi e contabili.
- Principali software di registrazione ed archiviazione dati

ABILITÀ

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione
 - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili
 - Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita, utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio
 - Utilizzare tecniche e procedure per monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento
 - Gestire il rapporto con le agenzie in relazione alla registrazione e al pagamento delle commissioni loro dovute
-