



**Ccnl Turismo- apprendistato professionalizzante-
Profili formativi Aziende Alberghiere, Porti e Approdi
turistici** (Accordo per la disciplina contrattuale dell'apprendistato nel
settore Turismo ai sensi del D.Lgs 14 settembre 2011 n. 167)

L'azienda:

Ragione sociale	
sottoscrive il presente piano formativo per	
Nome e cognome	

COD. 05	ADDETTO AL RICEVIMENTO
<u>QUALIFICHE</u> Portiere, assistente di portineria, facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli, guardiano diurno e notturno, hostess, sorvegliante di ingresso, custode, centralinista, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione <u>AREA DI ATTIVITA'</u> Ricevimento e piani <u>COMPETENZE DI SETTORE:</u> Conoscere le caratteristiche del settore; conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera; conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera; saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente; conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto; saper operare nel rispetto delle norme e della buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi. <u>COMPETENZE DI AREA:</u> Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio; sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali; conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività; conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato; conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il suo utilizzo; conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy; conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi; conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari; conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione.	<u>COMPETENZE DI PROFILO:</u> Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio; saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo; saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica; saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi; saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera; saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera; saper riconoscere le caratteristiche del cliente; conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita; conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda; saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento; conoscere e saper utilizzare le tecniche di yield management; conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo; conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente; conoscere e saper utilizzare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti; conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente; conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali; saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni; saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria; conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale.

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____