



**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. 08	ADDETTO AL FRONT OFFICE

<u>QUALIFICHE</u> Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie, addetto alla vendita banco viaggi, altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione. <u>AREA DI ATTIVITA'</u> Promozione e commercializzazione <u>COMPETENZE DI SETTORE:</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 proprio dell'area di attività; conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato; conoscere la geografia turistica; conoscere le norme sulla mobilità turistica; conoscere i sistemi di mobilità; conoscere i sistemi di ricettività; conoscere i sistemi di ristorazione; saper redigere itinerari e programmi di viaggio; 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 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 la geografia turistica; 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 a carattere specialistico, in una lingua straniera; saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera; saper effettuare prenotazioni; saper emettere biglietti aerei e ferroviari; saper compilare voucher e booking form; saper riconoscere le caratteristiche del cliente; conoscere e saper applicare tecniche relative alle diverse fasi della vendita; conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda; conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out; saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale; conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazione e 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 _____