



**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 ALLA RICEVIMENTO
----------------	---------------------------------

QUALIFICHE

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

AREA DI ATTIVITA'

Ricevimento e piani

COMPETENZE DI SETTORE:

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.

COMPETENZE DI AREA:

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.

COMPETENZE DI PROFILO:

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 _____