

***Tecnico dei servizi di promozione e  
accoglienza***

---

***Standard della Figura nazionale***

Denominazione della figura	TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA
Referenziazioni della figura Professioni NUP/ISTAT correlate	34110 Tecnici delle attività ricettive ed assimilati 34121 Organizzatori di fiere ed esposizioni 34122 Organizzatori di convegni e ricevimenti
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 82.30.00 Organizzazione di convegni e fiere 91.02.00 Attività di musei 91.03.00 Gestione di luoghi e monumenti storici e attrazioni simili
Descrizione sintetica della figura	Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative alla definizione e promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi e strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori

## Competenze tecnico professionali in esito al quadriennio

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza è in grado di:

1. Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi
2. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
3. Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione
4. Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento
5. Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento
6. Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
7. Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione

<b>COMPETENZA N. 1</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività</li> <li>▪ Individuare anomalie e segnalare non conformità</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio</li> <li>▪ Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi</li> <li>▪ Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale</li> <li>▪ Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro</li> <li>▪ Elementi e procedure di gestione delle risorse umane</li> <li>▪ Modello organizzativo e organigramma della struttura</li> <li>▪ Sistema di qualità e principali modelli</li> <li>▪ Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>▪ Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione</li> <li>▪ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità</li> <li>▪ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D.Lsg. 81/2008</li> <li>▪ Elementi di ergonomia</li> <li>▪ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio</li> <li>▪ Normativa ambientale e fattori di inquinamento</li> <li>▪ Strategie di promozione</li> <li>▪ Tecniche di reporting</li> <li>▪ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione</li> <li>▪ Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative</li> <li>▪ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>▪ Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di marketing dei prodotti / servizi</li> <li>▪ Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>▪ Risorse e opportunità del territorio</li> <li>▪ Standard di qualità della struttura / servizio</li> <li>▪ Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente</li> <li>▪ Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni</li> <li>▪ Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi</li> <li>▪ Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>▪ Verificare la fattibilità del piano</li> <li>▪ Applicare strategie di marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di comunicazione d'impresa</li> <li>▪ Elementi di marketing operativo, turistico e culturale</li> <li>▪ Risorse e opportunità del territorio</li> <li>▪ Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria</li> <li>▪ Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 5</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di selezione dei fornitori</li> <li>▪ Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte</li> <li>▪ Applicare procedure di gestione degli ordini</li> <li>▪ Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura</li> <li>▪ Aggiornare situazione scorte e giacenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di contabilità</li> <li>▪ Elementi di contrattualistica fornitori</li> <li>▪ Elementi di tecnica commerciale</li> <li>▪ Tecniche di approvvigionamento</li> </ul>

<b>COMPETENZA N. 6</b>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>▪ Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente</li> <li>▪ Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>▪ Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>▪ Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>▪ Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementi di customer satisfaction</li> <li>▪ Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>▪ Tecniche di ascolto e di comunicazione</li> <li>▪ Tecniche di negoziazione e problem solving</li> </ul>

**COMPETENZA N. 7****ABILITA' MINIME**

- Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti
- Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location
- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
- applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività
- Applicare tecniche di predisposizione mailing-list
- Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi
- Elementi di contrattualistica di settore
- Elementi di gestione logistica
- Elementi di time planning
- Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di eventi
- Tecniche di analisi e preventivazione dei costi
- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio