

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Receptionist</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente
<b>Processo</b>	Servizi di ricettività
<b>Sequenza di processo</b>	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Il receptionist opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive (236)</li> <li>2. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva (241)</li> <li>3. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva (243)</li> <li>4. Gestire le prenotazioni alberghiere (244)</li> <li>5. Pianificare le attività di ricevimento (317)</li> <li>6. Realizzare le attività di assistenza al cliente (378)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione degli arrivi e delle partenze in strutture ricettive
<b>Indicatori</b>	impiego di moduli di registrazione in entrata ed in uscita; compilazione ed emissione di fatture e ricevute
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente</li> <li>2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)</li> <li>3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> <li>4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture</li> <li>5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti)</li> <li>8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento</li> <li>9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani)</li> <li>10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out</li> <li>6. Documentazione in uso nel front-office</li> <li>7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.</li> <li>8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> <li>9. Principali software gestionali per strutture ricettive</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di cura della relazione con i clienti della struttura ricettiva
<b>Indicatori</b>	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia</li> <li>2. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami</li> <li>3. Comunicare in inglese ed in una terza lingua con le diverse tipologie di clienti</li> <li>4. Utilizzare il lessico proprio del settore turistico-alberghiero</li> <li>5. Redigere ed illustrare (anche in lingua straniera) preventivi ed offerte commerciali</li> <li>6. Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.)</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo) e termini tecnici di settore</li> <li>2. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>3. Inglese tecnico di settore</li> <li>4. Modelli e tecniche di comunicazione</li> <li>5. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>6. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva adeguatamente curati
<b>Oggetto di osservazione</b>	le operazioni di cura degli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
<b>Indicatori</b>	espletamento delle procedure di fatturazione e di gestione degli adempimenti fiscali e previdenziali
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero</li> <li>2. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie</li> <li>3. Applicare le regole per il calcolo dei cambi</li> <li>4. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici</li> <li>5. Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati</li> <li>6. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione)</li> <li>7. Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>8. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso</li> <li>9. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia)</li> <li>10. Emettere fattura all'agenzia</li> <li>11. Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate</li> <li>12. Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di legislazione tributaria e fiscale</li> <li>2. Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>3. Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.</li> <li>4. Principali software di contabilità</li> <li>5. Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie</li> <li>6. Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche</li> <li>7. Elementi di contabilità alberghiera e budgeting</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire le prenotazioni alberghiere</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Prenotazioni alberghiere correttamente acquisite
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere
<b>Indicatori</b>	utilizzo dei principali software di gestione delle prenotazioni alberghiere; rispetto delle procedure di acquisizione delle prenotazioni alberghiere
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.)</li><li>2. Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere</li><li>3. Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi</li><li>4. Verificare la disponibilità del servizio richiesto</li><li>5. Applicare le procedure per la gestione delle prenotazioni con le agenzie di viaggio</li><li>6. Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li><li>2. Tecniche di promozione e vendita</li><li>3. Terminologia di settore in lingua straniera</li><li>4. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li><li>5. Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere</li><li>6. Principali software gestionali per strutture ricettive</li><li>7. Cenni di revenue e yield management</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Pianificare le attività di ricevimento</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	attività di ricevimento coerenti rispetto agli standard aziendali
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di pianificazione delle attività di ricevimento
<b>Indicatori</b>	interazione costante ed efficace con le altre risorse professionali della struttura ricettiva; organizzazione dei turni di lavoro e coordinamento delle attività tra i collaboratori
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi)</li> <li>2. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente</li> <li>3. Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio svolto</li> <li>4. Coordinarsi con il responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi</li> <li>5. Interagire con il responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate</li> <li>6. Prendere le consegne dal portiere di notte e/o altri addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>2. Personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità</li> <li>3. Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto</li> <li>4. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda</li> <li>5. Elementi di gestione delle risorse umane</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Realizzare le attività di assistenza al cliente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Risultato formativo atteso</b>	Cliente adeguatamente assistito durante il soggiorno alberghiero
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza al cliente
<b>Indicatori</b>	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazioni di soluzioni di servizio rispondenti alle richieste dei clienti.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia</li><li>2. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.)</li><li>3. Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative</li><li>4. Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia beni, sveglia, etc.)</li><li>5. Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.)</li><li>6. Gestire l'inconveniente in modo tempestivo nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigente</li><li>7. Utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.)</li><li>2. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto</li><li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li><li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li><li>5. Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive