



**Ente Bilaterale Regionale Lombardo  
per le Aziende del Terziario: Commercio, Turismo e Servizi  
(Sede distaccata di Bergamo)**

Bergamo Via Guido Galli, 8 - tel. 035/4207248 fax 035/4207288 - Codice fiscale 80023690169

*Commissione Paritetica Territoriale Apprendistato Professionalizzante  
Settore Terziario*

Modulo piano formativo

---

**L'azienda:**

<b>Ragione sociale</b>	
------------------------	--

**sottoscrive il presente piano formativo per**

<b>Nome e cognome</b>	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

<b>COD. 13</b>	<b>ADDETTO AI SERVIZI ALLA PERSONA</b>
----------------	--

**QUALIFICHE** (barrare la qualifica di interesse)

- a. Coordinatore reparto cure sanitarie
  - b. Infermiere
  - c. Massoterapista
  - d. Massaggiatore
  - e. Fisiocinesiterapista
  - f. Addetto fangoterapia
  - g. Addetto alle inalazioni
  - h. Pedicurista
  - i. Manicurista
  - j. Barbiere
  - k. Parrucchiere
  - l. Estetista
  - m. Visagista
  - n. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
- Specificare: \_\_\_\_\_

**AREA DI ATTIVITÀ:** Intrattenimento e wellness

**SETTORE:** Turismo

### **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 delle 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
- Saper comprendere la psicologia del turista e la psicologia del gruppo
- 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
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- 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 applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni 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

Luogo


Data

Timbro e firma

--