



**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:

| | |
|------------------------|--|
| Ragione sociale | |
|------------------------|--|

sottoscrive il presente piano formativo per

| | |
|-----------------------|--|
| Nome e cognome | |
|-----------------------|--|

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

| | |
|----------------|--------------------------------|
| COD. 11 | ADDETTO AL FRONT OFFICE |
|----------------|--------------------------------|

QUALIFICHE (barrare la qualifica di interesse)

- a. Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie
- b. Addetto alla vendita banco viaggi
- c. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

Specificare: _____

AREA DI ATTIVITÀ: Promozione e commercializzazione

SETTORE: Turismo

COMPETENZE DI SETTORE:

- 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 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

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 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

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 effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Saper compilare voucher e booking form
- 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
- 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, 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