



**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. 7	ADDETTO AL FRONT E BACK OFFICE
---------------	---------------------------------------

QUALIFICHE (barrare la qualifica di interesse)

- a. Segretario ricevimento, amministrazione, cassa, portineria
- b. Cassiere
- c. Controllore di campeggio
- d. Economo
- e. Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante; cassa negozi vari, segreteria, controllo clienti, movimento personale, merci
- f. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione
Specificare: _____

AREA DI ATTIVITÀ: Ricevimento e piani/Servizi generali

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
- Conoscere e saper applicare le procedure per l'accoglienza e la sistemazione del cliente e le tecniche per il loro utilizzo
- Conoscere e saper applicare le disposizioni sulla tutela della privacy
- Conoscere e saper applicare le modalità di gestione del magazzino e del trasporto
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- 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 applicare 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 applicare 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 normative sulla privacy
- Conoscere e saper applicare principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper praticare le condizioni di stoccaggio dei materiali, sia per quanto riguarda le caratteristiche merceologiche, che per quanto riguarda la loro movimentazione in sicurezza
- 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

Luogo

Data

Timbro e firma