



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

ADDETTO BOOKING

Analisi a cura di

LUCA FACCENDA

Data 20/07/06

a seguito delle interviste:

Azienda: 1. FIAVET - ASSOCIAZIONE NAZIONALE DI AGENZIE DI VIAGGIO
2. AGENZIA HOTELPLANET

Persone intervistate:

1. Sig. **Bortot**

- *Ruolo:* Presidente FIAVET
- *Indirizzo:* Corso Duca degli Abruzzi, 42
- *Telefono:* 011501518

2. Sig. **Mauro Pincelli**

- *Ruolo:* Responsabile Agenzia Viaggio
- *Indirizzo:* Via Bertola, 23
- *Telefono:* 0115627581
- *e-mail:* hotelplanet@tnet.it

Note:

Le due persone non sono addette al booking, ma lavorano da diversi anni nel settore turistico.

Processi, Attività e Compiti CHIAVE / Funzioni

Tutte le attività/ compiti lavorativi possono essere riassunte in quattro classi o funzioni fondamentali: coordinamento, trasformazione, mantenimento e innovazione.

Il numero dei processi da governare e l'estensione delle funzioni ricoperte determinano l'ampiezza e la complessità del ruolo professionale.

FUNZIONI:

C = coordinamento

programmazione delle attività, organizzazione, integrazione operativa, relazioni formali e informali, verifica, controllo, gestione

T = trasformazione

esecuzione dei compiti, conduzione, manipolazione, modificazione, elaborazione degli input

M = mantenimento

garantire il funzionamento del sistema o del processo, dal punto di vista sia tecnico che sociale; es. riorganizzare, riprodurre, ripristinare, mantenere il rapporto con terzi, regolare variazioni, comprendere, interpretare, definire procedure

I = innovazione

migliorare l'efficacia del sistema, attraverso la tecnologia, la produzione e l'organizzazione interna; es. ricerca

FORNIRE INFORMAZIONI PER I SOGGIORNI E I VIAGGI	C	T	M	I
rispondere al telefono			X	
rilevare la richiesta del cliente			X	
fornire informazioni		X		
consultare cataloghi, depliant banche dati e dossier			X	
fornire informazioni sulla location, i mezzi di trasporto relative ai diversi paesi o località geografiche		X		
dare assistenza nella scelta e nell'acquisto dei prodotti fornendo soluzioni rispondenti alle esigenze del cliente		X		

PRENOTARE ED EMETTERE BIGLIETTI DI VIAGGI	C	T	M	I
consultare applicativi del tour operator			X	
consultare le banche dati		X		
verificare la disponibilità dei posti		X		
accertare le tariffe da applicare		X		
controllare se tariffe applicabili			X	
effettuare prenotazioni			X	
emettere diverse tipologie di biglietti			X	
emettere biglietti o documentazione relativa a prenotazioni			X	
emettere ricevute di pagamento			X	
controllare la giusta emissione dei biglietti			X	
verificare i problemi generati dal sistema		X		

ORIENTARE ALLA VENDITA DI PACCHETTI	C	T	M	I
raccogliere i bisogni dell'agenzia		X		
proporre offerte in linea con i bisogni rilevati			X	
presentare le caratteristiche dei viaggio e/o del soggiorno			X	
vendere il pacchetto o l'insieme di servizi richiesti			X	

Competenze CHIAVE

Capacità

Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?

- produzione / prestazione
 - utilizzare gli strumenti telematici
 - utilizzare applicativi specifici per la gestione delle prenotazioni
 - applicare tecniche di negoziazione e mediazione
- gestione
- comunicazione
 - conversazione in lingua straniera

Conoscenze

Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?

- lingua locale
- lingue straniere
- informatiche
 - informatica base
- tecniche
 - cultura turistica
 - programmi e pacchetti di viaggio per ogni destinazione
 - tecniche di vendita
 - tecniche di costruzione tariffaria
- teoriche
- normative-legislative
 - aspetti normativi e legali relativi ai contratti con i clienti
- gestionali
 - procedure relative ai possibili problemi connessi al servizio di prenotazione

Comportamenti

Quali attitudini e comportamenti sono richiesti ?

- caratteristiche personali
 - precisione
 - disposizione all'ascolto
- relazione
 - pazienza e disponibilità
- adattamento
- autonomia e senso di responsabilità
 - saper affrontare imprevisti
 - capacità organizzativa

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	ADDETTO BOOKING
definizione del profilo	L'addetto al booking lavora all'interno di tour operator e si occupa della vendita alle agenzie dettaglianti di pacchetti viaggio già assemblati e delle diverse parti che compongono i soggiorni e i viaggi. Su richiesta del cliente verifica le disponibilità e prenota le diverse componenti del pacchetto turistico. Prepara e consegna al cliente i documenti, i biglietti o i voucher necessari allo svolgimento del viaggio; si relaziona direttamente con alberghi o con compagnie aeree; svolge attività di back office come la prenotazione, la compilazione, l'emissione e la spedizione dei voucher o dei biglietti di viaggio. Lavora esclusivamente al telefono in contatto con gli addetti alle linee aeree, con le agenzie turistiche e con le compagnie di trasporti. Fornisce ai tecnici di agenzia informazioni relative alla prenotazione/vendita di un biglietto, ai pacchetti viaggio, ai soggiorni turistici.
CAPACITÀ	<p>produzione / prestazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper gestire il rapporto con i clienti - saper utilizzare gli strumenti telematici - saper utilizzare gli applicativi specifici per la gestione delle prenotazioni - essere in grado di applicare tecniche di negoziazione e mediazione - saper applicare sistemi e strumenti di gestione di dati e informazioni <p>comunicazione scritta comunicazione orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper applicare tecniche di comunicazione efficace - saper effettuare conversazione in lingua straniera
CONOSCENZE	<p>lingua locale lingue straniere</p> <p>informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatica base <p>tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - metodi e tecniche di comunicazione efficace - tecniche di vendita - tecniche di costruzione tariffaria - programmi e pacchetti di viaggio per ogni destinazione turistica <p>teoriche</p> <ul style="list-style-type: none"> - cultura turistica - geografia di base <p>normative-legislative</p> <ul style="list-style-type: none"> - aspetti normativi e legali relativi ai contratti con i clienti <p>gestionali</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedure relative ai possibili problemi connessi al servizio di prenotazione
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - precisione

	<ul style="list-style-type: none"> - serietà - disposizione all'ascolto <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - cortesia - gentilezza - pazienza e disponibilità <p>adattamento</p> <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - saper affrontare imprevisti - capacità organizzativa
in relazione con	i clienti; agenzie di viaggio, agenzie turistiche, alberghi e compagnie aeree
risponde a	Responsabile di Prodotto o al Responsabile Commerciale
elementi del contesto	<p>L'addetto al booking lavora presso tour operator o grandi compagnie aeree; in ufficio, seduto al terminale e rispondendo al telefono; basso livello di interazione tra colleghi. E' un esecutore che lavora con cataloghi ed applicativi informatici, con scarsa autonomia decisionale e alto livello di responsabilità (prenotazioni sbagliate o errori nell'erogazione di servizi possono arrecare danni economici e di immagine all'azienda).</p> <p>Livelli di retribuzione bassi, in media non oltre gli 800 €. Rischi di problemi fisici per assunzione di posture poco corrette e problemi di ansia o stress. Dopo anni di esperienza, all'addetto al booking può partecipare alla progettazione e programmazione di prodotti e servizi.</p>
mezzi e strumenti	<p>Attrezzature d'ufficio: computer per redigere documenti e consultare banche dati delle compagnie di trasporto attraverso programmi informatici appositi; cataloghi, dossier e strumenti di comunicazione come telefoni fissi, cellulari, mail, posta.</p>
prerequisiti	<p>E' un profilo di ingresso nel settore turistico, accessibile senza specifici titoli o esperienze professionali particolari. Consigliabile un diploma, meglio se ad indirizzo turistico. Indispensabile l'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera, buona preparazione informatica e buona conoscenza in ambito geografico. Utile un'esperienza in attività di call center, abilità nella vendita e relazione con i clienti, dimestichezza con le tecniche d'approccio e di orientamento della clientela. Cortesia, capacità di comprensione e di ascolto del cliente, precisione e rapidità nel fornire risposte.</p>

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
gestire il rapporto con i clienti		X		
tecniche di negoziazione e mediazione		X		
utilizzare gli strumenti telematici			X	
utilizzare applicativi specifici per la gestione delle prenotazioni			X	
applicare sistemi e strumenti di gestione di dati e informazioni		X		
04 conduzione				
05 controllo				
06 organizzazione				
07 gestione				
08 comunicazione scritta				
09 comunicazione orale		X		
tecniche di comunicazione efficace			X	
conversazione in lingua straniera			X	
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua locale			X	
02 lingue straniere			X	
03 logico-matematiche				
04 informatiche				
informatica base		X		
05 tecniche				
metodi e tecniche di comunicazione efficace			X	
tecniche di vendita			X	
tecniche di costruzione tariffaria			X	
programmi e pacchetti di viaggio per ogni destinazione turistica			X	
06 teoriche				
cultura turistica	X			
geografia di base	X			
07 normative-legislative				
aspetti normativi e legali relativi ai contratti con i clienti		X		
08 qualità				
09 sicurezza				
10 gestionali				
procedure relative ai possibili problemi connessi al servizio di prenotazione			X	
Comportamenti ("saper essere")				

01	caratteristiche personali		X		
02	relazione			X	
03	adattamento		X		
04	autonomia e senso di responsabilità			X	