



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Scheda di intervista

profilo professionale:

**ACCOMPAGNATORE TURISTICO
ACCOMPAGNATRICE TURISTICA**

Rilevazione a cura di Stefania Fossieret

Data 28 aprile – 20 maggio – 31 maggio 2006

Azienda: _____

Persona intervistata: **SIG.RA ELISABETTA CONVERSO**

- *Ruolo: Accompagnatrice Turistica – Libera professionista*
- *e-mail: guideservice.vda@tele2.it*
- *telefono: + 39.0165.80.99.81*
+ 39. 349.839.64.39

Note:

-1-

Come si svolge la giornata / la settimana TIPO di lavoro

Punti di attenzione:

- *ruolo*
- *definizione dell'occupazione*

Per definire la professione di Accompagnatore Turistico è bene fare riferimento alla normativa vigente (D.G.R. n. 58-5344 del 18.2.2002):

"E' accompagnatore turistico o corriere, chi per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sulle zone di transito, al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche."

L'accompagnatore - Tour Leader deve prendersi cura dei clienti e del buon andamento del viaggio fin nei minimi particolari. E' il referente¹ collaboratore esterno dell'agenzia di viaggio o Tour Operator e gestisce gli adempimenti logistici (burocratici e amministrativi) del gruppo che accompagna.

E' suo compito risolvere qualsiasi difficoltà, contrattempo o incidente possa verificarsi nel corso del viaggio. Di fatto l'Accompagnatore serve...se c'è l'imprevisto!

Fornisce inoltre informazioni di carattere generale sul paese visitato e dà spiegazioni sulle località attraversate nelle quali non siano disponibili guide locali; dà informazioni e consigli su attrazioni locali, collegamenti, escursioni, spettacoli, ecc.

Alcuni accompagnatori seguono i clienti che si spostano all'estero (servizio outgoing); altri invece si specializzano nell'accompagnare i visitatori che vengono a visitare il nostro paese (servizio incoming).

Il livello professionale per l'esercizio di questa attività è tecnico-gestionale e si definisce sulla base del possesso di quattro requisiti fondamentali: capacità tecnico-organizzativa, responsabilità, autonomia decisionale, attitudine ai rapporti interpersonali.

Fondamentali sono le modalità con le quali i servizi vengono forniti ed in particolare il clima che l'accompagnatore turistico riesce a creare durante il viaggio/soggiorno/evento, ai fini della percezione della soddisfazione del cliente.

Determinante è la responsabilità. La consapevolezza di gestire il patrimonio più importante del committente, cioè un portafoglio di nuovi clienti da fidelizzare o vecchi da mantenere, è basilare. In taluni casi particolari si può arrivare alla necessità di prendere decisioni molto delicate che possono investire anche future responsabilità dirette del committente sui clienti, con eventuali strascichi di tipo legale e/o finanziario.

L'autonomia decisionale del Tour Leader è fortemente variabile e dipende da fattori di contesto (impossibilità a mettersi in contatto con il committente per le concertazioni del caso, estrema gravità dei fatti oggetto di decisione, posizione di riguardo del cliente coinvolto tale da sconsigliare una decisione in autonomia, etc...) ma soprattutto investe il rapporto fiduciario esistente tra committente e Tour Leader.

Molto spesso le decisioni prese in corso di viaggio (compresa quella di concertare o meno una azione straordinaria con il committente) compromettono definitivamente, sia positivamente che negativamente, la fidelizzazione del committente verso il Tour Leader. In conclusione l'Accompagnatore turistico- Tour Leader è il biglietto da visita, ma anche il parafulmine dell'Agenzia.

¹ per referente si intende un fornitore di pacchetti di servizi nel luogo in cui si tiene il viaggio/evento

-2-

Processi di lavoro e attività CHIAVE

Punti di attenzione:

- *chi dà le indicazioni, chi controlla*
- *criteri di qualità dell'output*

Il problema chiave nello svolgimento di questa professione sta nel fatto che il committente (Tour Operator, Agenzia, ecc.) non è chi fruisce del servizio (cliente finale). La qualità del lavoro, dunque, nel suo complesso, di fatto non è controllabile. Agenzie e/o Tour Operator determinano (in positivo e in negativo) la costruzione e sviluppo dell'immagine della professione.

Il controllo può avvenire solo tramite la misurazione della soddisfazione del cliente finale. Nella maggioranza dei casi non ci sono le risorse affinché il committente possa effettuare direttamente attività di controllo (viaggiare con i clienti e il suo collaboratore Tour Leader).

Le indicazioni operative provengono dal committente.

Processo: PROGRAMMAZIONE ESECUTIVA DEL VIAGGIO

input
- Indicazioni operative provenienti dal committente - programma esecutivo da concordare
attività
- riunioni-colloqui briefing con vari elementi dello staff del committente: - booking - operativo - amministrazione - top management (per i casi particolari: Vip, special events, criticità, ecc...) - definire il programma di visita sulla base delle specifiche fornite dagli organizzatori
output
- Programma esecutivo concordato con il committente

Processo: ASSISTENZA TECNICO-LOGISTICA (On duty)

input
- Programma esecutivo da lanciare e presidiare
attività
- Primo contatto con i clienti, rilevazione di commenti e bisogni particolari - Verificare e impostare i dettagli operativi finali con gli interlocutori tecnici - Lanciare operativamente e presidiare le attività previste a programma - Presidiare le formalità di frontiera e le formalità di carattere doganale - Erogazione di informazioni atte a risolvere le criticità relative ad eventuali cambi monetari. - Gestire tutti gli adempimenti formali relativi al viaggio (es: consegna di un voucher, custodia biglietti aerei, controfirma addebiti dei fornitori etc...) - Predisporre bozze di rendicontazione amministrativa e/o relazioni operative

- Mantenere contatti con la committenza
output - Bisogni rilevati - Dettagli operativi impostati - Adempimenti formali gestiti

Processo: ASSISTENZA CLIENTI (On duty)

input - programma del viaggio concordato con il committente
attività - Monitorare la effettiva presenza dei partecipanti - Ricordare ai partecipanti il programma del viaggio; - Fornire le informazioni esecutive necessarie ai partecipanti - Assicurare con la propria presenza il presidio delle necessità dei partecipanti durante il viaggio, sia contrattualmente prevedibili che relative ad attività opzionali e/o facoltative (fornire ai partecipanti biglietti d'ingresso per musei e per mezzi di trasporto, prenotare e pagare ristoranti; - Occuparsi delle richieste dei viaggiatori - Favorire una buona armonia di gruppo - Risolvere eventuali criticità :inadempienze dei fornitori di servizi , eventi accidentali e/o naturali, etc... - Fornire assistenza linguistica essenziale ove necessario un servizio di interpretariato - Mantenere contatti con la committenza
output Viaggio assistito, coordinato, clima di viaggio positivo.

Processo: CONTROLLO QUALITÀ' (On duty)

input - servizi promessi da erogare
attività - Assicurare che tutti i servizi e le agevolazioni promesse dall'organizzazione al cliente siano erogati - Raccogliere i reclami dei clienti insoddisfatti - Provvedere al controllo sul comfort delle strutture ricettive, sull'efficienza del trasporto, sulla qualità dei pasti, sulla competenza delle guide locali, ecc..
Output - Servizi di qualità erogati - Reclami e criticità gestite e registrate

Processo: ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI E FOLLOW UP (Off duty)

input - viaggio concluso

<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stesura reports di inizio e fine viaggio - Follow up dei committenti consolidati previsti in agenda - Provvedere agli adempimenti amministrativi e fiscali personali
<p>output</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reports consegnati al committente - Materiale amministrativo e fiscale completato

Processo: RICERCA RISORSE (Off duty)

<p>input</p> <ul style="list-style-type: none"> - aumentare/scegliere il parco-clienti
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esplorazione del mercato e ricerca nuove committenze
<p>output</p> <ul style="list-style-type: none"> - parco-clienti incrementato e selezionato

Processo: AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

<p>input</p> <ul style="list-style-type: none"> - know how da arricchire
<p>attività</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementare le competenze linguistiche - partecipare a corsi di aggiornamento volontario o proposto dal committente con colleghi che si sono occupati in precedenza del medesimo cliente finale/programma
<p>output</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esperienza professionale ampliata e arricchita - Incrementate le conoscenze linguistiche

-3-

Ambiente di lavoro e condizioni di svolgimento

Punti di attenzione:

- *orari, stagionalità, condizioni climatiche*
- *spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi*
- *rischi possibili e danni eventuali*
- *complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità*
- *tipo e frequenza delle relazioni*
- *dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto*
- *elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità*

Orari: una giornata tipo on duty inizia alle 7 e finisce alle 23-24, più jet-lags, trasferimenti e viaggi-voli lunghi, attese.

Stagionalità: è variabile in base al segmento operativo:

- outgoing, incoming, privilegiano la classica alta stagione vacanziera: Agosto, Natale, Capodanno, Pasqua, Ponti primaverili;
- congressi, incentives, ecc, privilegiano soprattutto la primavera e la tarda estate.

Condizioni climatiche: sono estremamente variabili (si può partire da Susa con la neve e arrivare a Bangkok con caldo torrido)

spostamenti, costrittività, richieste fisiche e psichiche, conciliabilità dei tempi

Gli spostamenti possono essere molto impegnativi, è necessario un fisico robusto (è opinione condivisa che 10 anni di questo lavoro equivalgano a 20 di uno impiegatizio) e saldissime condizioni psichiche, come in tutti i lavori di contatto con il pubblico.

In questo caso specifico si somma l'impegno di mediazione culturale.

Ovvio sottolineare come questa professione, se svolta da donne in giovane età, mal si concilia con una vita personale fatta di affetti, di relazione, di stabilità.

rischi possibili e danni eventuali a cui si va incontro

Malattie professionali quali contrazione di malaria o altre malattie infettive sono improbabili, come il rischio fisico di incidenti (probabilmente più basso di quello di un rappresentante di commercio tutti i giorni sulle autostrade italiane!)

Per la sfera femminile rappresenta invece un forte squilibrio il problema dei jet-lags (fuso orario) e più in generale lo stress fisico, che spesso influisce sui cicli ormonali in maniera determinante.

Fortemente probabili sono i disturbi vascolari (molte ore di volo e/o di viaggio in generale senza possibilità di deambulazione o postura sdraiata corretta) e/o lombalgie.

Raffreddamenti per i repentini cambi di clima in caso di operatività intercontinentale sono da mettere ovviamente in conto.

complessità, livelli di controllo, autonomia, responsabilità

Si tratta di una professione dall'elevata complessità, proprio per le molteplici competenze e conoscenze, ma soprattutto per il saper essere da mettere in gioco. L'autonomia e la responsabilità, oltre a quanto già enucleato sopra, si esprimono fin dal momento in cui avvengono le prime difficilissime ricerche di committenza.

tipo e frequenza delle relazioni

Fra gli aspetti ai quali questa professione forma negativamente vi è proprio la occasionalità delle relazioni che si creano, sia con la committenza, ma soprattutto con i clienti ed i fornitori. Ciò rende molto più difficilmente spendibile una "carriera" di accompagnatore altrove: l'accompagnatore è abituato a fare "punto e a capo" alla fine di ogni viaggio.

Di fatto è un individualista, abituato a gestire autonomamente il proprio lavoro ed a assumersi le proprie responsabilità. Anni di reiterata attività in questo senso, creano un fortissimo senso dell'intraprendere, utilissimo del mercato del lavoro, ma offuscano inevitabilmente le attitudini a lavorare in team e creano un baratro in termini di attitudine al problem solving rispetto a come è inteso dietro la scrivania di una azienda.

dimensione media aziende, livelli di retribuzione, tipi di contratto

Generalmente l'accompagnatore turistico presta la sua attività come libero professionista; è ovviamente necessaria l'apertura della partita IVA.

Le tariffe sono fissate a livello regionale e possono variare fra 70 e 115 euro a giornata lavorativa, al netto di Iva.

Opera prevalentemente su incarico di tour operator, agenzie di viaggio ed enti di promozione turistica.

Le prestazioni di lavoro occasionale - dove è necessaria la semplice ricevuta soggetta ad Irpef - sono alquanto sporadiche e condotte da chi ha già un'occupazione fissa o da studenti universitari.

elementi di sicurezza e normative di settore, requisiti di qualità

L'attività è normata a livello regionale, nessun obbligo assicurativo specifico per il committente (cioè legato alla professione) salvo quanto previsto dalle generali norme sulla erogazione dei pacchetti turistici e dalle norme del trasporto, in particolare aereo.

attori professionali con cui si relaziona

- Guida turistica
- Tour operator /agenzie di viaggi committenti / ricettivi: booking, programmazione, operativo, selezione T.L., top management, amministrazione, uffici relazione Clienti.
- Drivers (autisti)
- Hotels (soprattutto reparto Ricevimento e banqueting, gli hotels più strutturati hanno un group coordinator che si occupa di tutto)
- Ristoranti
- Siti di visita (musei, palazzi, scavi archeologici, ecc.; la gamma è vastissima, se si pensa a tutte le tipologie di visita possibili anche nei viaggi di incentivazione aziendale)
- Uffici/ Agenzie P.R. (nel caso di eventi speciali : fam trip per giornalisti e/o ADV, presentazioni commerciali, etc..)
- Vettori terra (compagnie bus, treno, navi)
- Vettori aerei: booking, (addetti alle prenotazioni), personale di terra, personale di volo

-4-

Mezzi e strumenti

Punti di attenzione:

- *conoscenze necessarie per l'uso degli strumenti*

Saper fare bene la valigia è molto importante!

Ogni Accompagnatore Turistico raggiunge poi un proprio knowhow specifico per il proprio personalissimo ed atipico "ufficio viaggiante".

La borsa dell'accompagnatore è come quella del mago...ma vuoi mettere sbucciare una mela sulle montagne del kasmhir indiano con un *Opinel* autentico? O sfoderare un magnifico scotch da pacchi per riparare sul filo dei secondi una valigia "scoppiata" da imbarcare urgentemente in un aeroporto con la pista in terra battuta?

Per quanto riguarda le conoscenze la discriminante è rappresentata ora dalla raggiungibilità sia on duty che off-duty tramite e-mail; poco rilevante risulta l'utilizzo di Windows.

Chi non possiede una familiarità con la comunicazione via e-mail è escluso dal mercato, soprattutto per la parte off duty inerente i briefing e l'invio di liste e altre informazioni in tempo reale.

-5-

Pre-requisiti

Punti di attenzione:

- *abilitazioni, qualifiche*
- *livelli di istruzione, eventuale formazione interna*
- *caratteristiche e doti personali preferibili*
- *esperienze pregresse utili*
- *quali conoscenze minime*
- *tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale*

La figura dell'Accompagnatore Turistico è regolamentata dalle leggi delle differenti Regioni italiane seguendo le linee dell'art.11 della legge quadro sul turismo.

L'abilitazione all'esercizio della professione si consegue mediante la frequenza a corsi di qualificazione professionale ed al superamento di una prova finale di accertamento. Per l'ammissione al corso, a volte, è prevista una prova di selezione attitudinale.

Il superamento delle relative prove di verifica consente di ottenere l'Attestato di abilitazione alla professione. Tali corsi sono organizzati dalle Province, nel rispetto delle direttive regionali.

L'esercizio della professione prevede l'iscrizione presso gli elenchi provinciali.

Chi svolge tale attività senza essere provvisto di abilitazione e senza essere iscritto negli elenchi provinciali è soggetto a sanzioni amministrative.

Gli operatori del settore turistico che si avvalgono di persone non provviste di abilitazione e non iscritte negli elenchi provinciali sono soggetti a sanzione amministrative.

livelli di istruzione

Requisiti richiesti:

- Compimento del 18° anno di età.
- Diploma di maturità valido per l'accesso a tutte le facoltà universitarie.
- Buona conoscenza parlata e scritta di almeno una lingua straniera a scelta tra inglese, francese, spagnolo, tedesco, oltre ad eventuali altre lingue estere.
- Per i cittadini stranieri è richiesta una buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta, ai fini della validità del titolo di studio occorre un'attestazione di equivalenza scritta in lingua italiana, rilasciata dall'ambasciata del Paese in cui è stato conseguito il titolo.

esperienze pregresse utili

Di fondamentale importanza sono i viaggi personali: tutti i Tour Operator richiedono persone già esperte, purtroppo si tende a non investire nel training operativo.

conoscenze minime

- Lingua italiana
- Lingua inglese (indispensabile, ormai data per scontata)
- Altre lingue europee (almeno una raccomandata): francese, spagnolo, tedesco
- Problem solving
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di gestione dei gruppi

- Tecniche di mediazione culturale : nella gestione dei rapporti con gli interlocutori tecnici (fornitori di servizi, etc...) e nel perseguimento della soddisfazione del cliente compatibilmente con il contesto in cui il servizio viene erogato

tempo occorrente per raggiungere una maturità professionale

In caso di attività a tempo pieno con rotazione elevata delle destinazioni: due-tre anni, in altri casi quattro-sei anni.

La maturità professionale è direttamente proporzionale alla rotazione su differenti destinazioni/segmenti di attività: mai fossilizzarsi su determinati percorsi.

Caratteristiche e doti personali

- Flessibilità
- Creatività
- Curiosità (capacità nello "scovare" nicchie di notizie e informazioni utili sia sotto il profilo tecnico che culturale
- Empatia (capacità di sentirsi in sintonia con il gruppo)
- Simpatia
- Visione globale
- Precisione
- Reazione rapida ed efficace
- Capacità di pianificazione delle azioni/intervento
- Capacità organizzative
- Capacità anticipative e prefigurative
- Capacità di agire in rete
- Capacità cooperative e collaborative
- Tensione all'autoaggiornamento
- Resistenza allo stress psico-fisico
- Disponibilità a spostamenti frequenti e di lunga durata
- Autonomia decisionale
- Autocontrollo
- Responsabilità

-6-

Prospettive

Punti di attenzione:

- *tendenze del mercato*
- *evoluzione e prospettive di carriera*

tendenze del mercato

La "cultura del viaggiare" si sta diffondendo anche fra persone non abituate al viaggio. Si ricorre con frequenza ai cosiddetti "pacchetti organizzati" che permettono ai clienti meno esperti di soddisfare i propri desideri. Inoltre, al turismo tradizionale, si sta sviluppando il turismo d'affari o aziendale.

evoluzione e prospettive di carriera

La carriera dell'Accompagnatore turistico – Tour Leader è legata alla sua ampiezza professionale. I sentieri evolutivi di carriera si possono orientare verso ruoli stanziali di programmazione all'interno di Agenzie di Viaggio o come Tour Operator ("grossista" creatore di pacchetti da vendersi attraverso agenzie di viaggio proprie o terze o attraverso internet).