



progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

scheda colloquio di preselezione

profilo professionale:

ADDETTO BOOKING

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.

N° PROT.

intervista con:

(nome cognome intervistato/a)

luogo e data dell'intervista:

condotta da:

(nome operatore / trice)

organizzazione responsabile:

(CPI, ANPE, OLYJOB...)

NOTE:

SEZ. 1

esperienze della persona in relazione al profilo professionale

Processi / Attività chiave

fornire informazioni per i soggiorni e i viaggi: rilevare la richiesta del cliente, consultare cataloghi, depliant banche dati e dossier, fornire informazioni, dare assistenza nella scelta

prenotare ed emettere biglietti di viaggi: consultare applicativi del tour operator, verificare la disponibilità dei posti, effettuare prenotazioni, emettere biglietti e ricevute di pagamento

orientare alla vendita di pacchetti: proporre offerte, presentare le caratteristiche dei viaggio e/o del soggiorno, vendere il pacchetto o l'insieme di servizi

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: esperienze, ambienti di lavoro, punti di forza dell'esperienza, eventuali difficoltà incontrate; testimonianze a supporto, motivazione al ruolo...

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sul proprio vissuto professionale

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona:

segue: **esperienze della persona**

SEZ. 2

competenze della persona in relazione al profilo professionale

Capacità ("*saper fare*")

produzione / prestazione: saper gestire il rapporto con i clienti, utilizzare gli strumenti telematici e gli applicativi specifici per la gestione delle prenotazioni, applicare tecniche di negoziazione e mediazione

comunicazione scritta, comunicazione orale: saper applicare tecniche di comunicazione efficace, conversazione in lingua straniera

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie capacità

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Conoscenze ("sapere")

lingua locale, lingue straniere

informatiche: informatica base

tecniche: metodi e tecniche di comunicazione efficace, tecniche di vendita, tecniche di costruzione tariffaria, programmi e pacchetti di viaggio

teoriche: cultura turistica, geografia di base

normative-legislative: aspetti normativi e legali relativi ai contratti con i clienti

gestionali: procedure relative ai possibili problemi connessi al servizio di prenotazione

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie conoscenze

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

Comportamenti ("saper essere")

caratteristiche personali: precisione, serietà, disposizione all'ascolto

relazione: cortesia, pazienza e disponibilità

adattamento

autonomia e responsabilità: saper affrontare imprevisti, capacità organizzativa

Nota per l'operatore/operatrice

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sui propri comportamenti

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ. 3

qualificazioni

Requisiti

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.

Cortesìa, capacità di comprensione e di ascolto del cliente, precisione e rapidità nel fornire risposte.

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare: titoli, licenze, abilitazioni; risorse personali aggiuntive da segnalare

Distinguere:

a) dati oggettivi

b) giudizi della persona sulle proprie qualificazioni

c) osservazioni dell'operatore/trice

dichiarazioni della persona e osservazioni:

SEZ. 4 disponibilità

Condizioni di esercizio e collocazione organizzativa

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).
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.

si relaziona con: i clienti; agenzie di viaggio, agenzie turistiche, alberghi e compagnie aeree

risponde a: Responsabile di Prodotto o al Responsabile Commerciale

Nota per l'operatore/operatrice

Rilevare nelle dichiarazioni della persona: preferenze, esigenze, aspettative, eventuali preclusioni rispetto al possibile inserimento lavorativo.

Tipo di azienda

Orientamento preferenziale: azienda piccola, media, grande, cooperativa...

Tipo di contratto

Orientamento preferenziale: part-time, tempo determinato, tempo indeterminato, stagionale...

- solo in relazione alla specifica professione

- anche in ruoli professionali di prossimità (quali)

Tempo

*Orientamento preferenziale: per quanto tempo è disposto a lavorare all'estero
(1 mese / 6 mesi / 1 anno / 2 anni / tempo indeterminato....)*

Spazio

Orientamento preferenziale:

- *fino a quale distanza dal luogo di residenza potrebbe lavorare*
- *disponibilità a cambio residenza / fino a tot km.../ area geografica*
- *eventuali punti di riferimento (es .parenti residenti a ...)*
- *eventuale trasferimento della famiglia*

Formazione

Interesse / disponibilità per corsi di aggiornamento e perfezionamento

Non disponibilità

Eventuali, in relazione alle costrittività del profilo professionale; es. :pressione/stress per ritmi o particolari situazioni di lavoro, problemi fisici ecc.

NOTE

Osservazioni conclusive: eventuali criticità / motivazioni / aspettative / necessità particolari ecc.

SEZ. 5

livelli di competenza attesi / rilevati

Nota per l'operatore/operatrice:

Contrassegnare i livelli rilevati attraverso l'intervista, a conferma o correzione dei valori attesi dal ruolo professionale (prestampati nella tabella).

Per il significato dei livelli fare riferimento alla tabella in allegato.

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		x		

	con i clienti				
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	

allegato

TAVOLA DI RIFERIMENTO PER L'ATTRIBUZIONE DEI LIVELLI

livello	ruolo	prestazione	responsabilità	complessità	relazioni	autonomia organizzativa	comportamenti attesi
A	esecutivo	operativa	sui compiti	semplice (prevalenza di variabili note)	semplici, legate al compito, occasionali	soggetta a supervisione e controllo esterno	in situazione abituale, ripetitiva; riconoscimento e segnalazione di scostamenti dagli standard di esecuzione, di anomalie/imprevisti
B	qualificato	tecnica	sui risultati di una attività	limitata ampiezza delle soluzioni (presenza di alcune variabili ignote)	multiple, legate all'attività, frequenti	limitata, controllo sull'attività	in situazione abituale, ripetitiva; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su scostamenti dagli standard di esecuzione, anomalie/imprevisti semplici
C	specialistico	professionale	sui risultati di un insieme di attività o di una fase	significativa ampiezza delle soluzioni (prevalenza di variabili sconosciute)	negoziali, di programmazione e coordinamento, sistematiche	ampia, controllo sulla programmazione e coordinamento di attività o gruppo di lavoro	in situazione non abituale di media complessità; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su anomalie/imprevisti anche importanti
D	pluri-specialistico	professionale con elevata specialità	sul processo o prodotto	elevata ampiezza delle soluzioni (molte e complesse variabili sconosciute)	ampie e complesse, decisionali, sistematiche	totale autonomia - nell'ambito delle deleghe - sul processo o unità organizzativa	in situazione di elevata complessità con forte esigenza di adattabilità; diagnosi e sistematici interventi di regolazione su anomalie/imprevisti complessi