Denominazione del profilo professionale **ACCOMPAGNATORE TURISTICO** **Determinazione Dirigenziale N. 75/DPG009 (15-04-2019)**	
Descrizione del profilo professionale	L'Accompagnatore turistico è un professionista autonomo che accompagna e assiste persone singole o gruppi di persone per tutta la durata di un viaggio organizzato. Eroga la sua attività sul territorio nazionale ed estero. Cura l'attuazione del programma di viaggio , offre completa assistenza ai turisti, fornisce indicazioni utili e notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche.
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	**ADA.19.21.53** - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
Referenziazione ATECO	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Curare le relazioni con i clienti 2) Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio 3) Curare il piano di viaggio ed adempiere gli aspetti amministrativi e logistici del viaggio
Denominazione dell'Unità di Competenza **1) Curare le relazioni con i clienti**	
Risultato atteso	Accogliere il cliente ascoltando in modo empatico le sue richieste, coordinare e condurre il gruppo, al fine di favorirne la coesione e la partecipazione, gestendo eventuali conflitti e reclami
EQF	4
Conoscenze	• Tecniche di accoglienza clienti • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • Tecniche di coinvolgimento • Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti • Tecniche di problem solving • Elementi di comunicazione interpersonale • Tecniche di Public Speaking • Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità • Tecniche di customer satisfaction • Lingua straniera • Seconda lingua straniera
Abilità	• Saper accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia • Saper ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia • Saper gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione • Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami • Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione • Saper coinvolgere ed animare il gruppo • Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi offerti • Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere

Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **2) Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio**	
Risultato atteso	Accompagnare ed assistere i clienti durante tutte le fasi di viaggio fornendo le indicazioni e le informazioni utili al loro orientamento e gestendo eventuali imprevisti o emergenze
EQF	4
Conoscenze	• Geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea • Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale • Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia • Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target,tempi, difficoltà, utilites • Offerta di ristorazione del territorio • Offerta turistica del territorio: strutture, attività, servizi • Tradizioni artigianali ed enogastronomiche del territorio • Tecniche di comunicazione interpersonale • Tecniche di problem solving • Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • Sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio • Sistemi di prenotazione e registrazione servizi turistici ricettivi e di intrattenimento • Elementi di cartografia e orientamento • Tipologie di accompagnamento turistico • Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale • Tecniche di primo intervento e pronto soccorso
Abilità	• Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito coinvolgendo attivamente il gruppo • Fornire indicazioni utili sull'offerta turistica (servizi, strutture, attività) del territorio in relazione alle richieste degli utenti • Gestire l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio • Conoscere e consultare strumenti di navigazione per orientare gli utenti • Saper gestire imprevisti o situazioni critiche • Applicare tecniche di base di primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti del gruppo • Contattare con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente al fine di limitare danni e conseguenze • Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **3) Curare il piano di viaggio ed adempiere gli aspetti amministrativi e logistici del viaggio**	
Risultato atteso	Definire il piano di viaggio in ogni dettaglio curando tutti gli aspetti organizzativi ed amministrativi e gestire le relazioni con i fornitori agevolando l'accesso ai servizi
EQF	4
Conoscenze	• Geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea • Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale • Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia • Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target,tempi, difficoltà, utilites • Lingua straniera • Seconda lingua straniera • Il sistema dell'offerta turistica • Sistemi di trasporto, biglietti, documenti e titoli di viaggio

	• Sistemi di prenotazione e registrazione servizi turistici ricettivi e di intrattenimento • Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale • Elementi di Normativa doganale • Elementi normativi del sistema sanitario • Elementi normativi del sistema assicurativo • Il sistema degli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc)
Abilità	• Selezionare la tipologia di itinerario e di servizi da erogare in relazione al contesto e ai clienti • Studiare il percorso di viaggio e reperire informazioni di interesse turistico sulle zone e sui servizi compresi nell'itinerario • Conoscere e gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici (alberghi, teatri, escursioni etc) • Pianificare e gestire le modalità ed i tempi di trasporto (tipologie di trasporto disponibili, modalità di funzionamento , tariffe, biglietti e documenti di viaggio) e definire orari e soste di viaggio • Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) per la gestione degli adempimenti burocratici • Gestire il sistema di relazioni con i fornitori dei servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, associazioni etc.) al fine di agevolare l'accesso degli utenti • Gestire il sistema di relazioni con gli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc) al fine di avere referenti qualificati sul territorio • Individuare e comprendere le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita (formalità doganali e valutarie) al fine di ottemperare in modo corretto gli adempimenti burocratici richiesti • Saper gestire le formalità amministrative di carattere sanitario (soccorso, decesso) • Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (bambini, anziani, diversamente abili)
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	