

Addetto qualificato al *front office*

- **Denominazione del profilo**

Addetto qualificato al *front office*.

- **Definizione**

L'addetto qualificato al *front office* opera nel settore delle servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. L'addetto qualificato al *front office* si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

- **Livello**

- **Inquadramento EQF: 3**

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2011:

4.2.2.2.0 - *Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione*

- **Area/settore economico di attività**

- **Area professionale del repertorio: Servizi turistici - Ricettività**

- **ATECO 2007:**

55.10.00 - *alberghi*

55.20.10 - *villaggi turistici*

55.20.20 - *ostelli della gioventù*

55.30.00 - *aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte*

- **Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:**

- ADA.ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente

- Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:

- *Acquisizione delle prenotazioni*
- *Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)*
- *Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici*
- *Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero*
- *Vigilanza interna alla struttura*
- *Rilevamento della customer satisfaction*
- *Gestione del congedo del cliente (check-out)*
- *Custodia di beni*

- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --

- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --

- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

L'addetto qualificato al *front office* opera all'interno di strutture ricettive di qualsiasi tipologia (albergo, campeggio, villaggio turistico, etc.) e svolge la sua attività esclusivamente come

lavoratore dipendente, attenendosi alle indicazioni generali fornite dalla direzione ed interagendo con gli altri operatori della struttura. L'addetto qualificato al *front office* lavora nella hall della struttura ricettiva, presso il bancone della portineria; il suo carico di lavoro è maggiore durante i giorni festivi e pre-festivi e nei periodi di alta stagione, gli orari di lavoro prevedono un impegno diurno, articolato su turni. Nelle località turistiche l'addetto qualificato al *front office* può essere impiegato in modo stagionale.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

L'esercizio della professione in forma dipendente non richiede il possesso di una specifica abilitazione. Il mercato del lavoro richiede di solito la conoscenza di almeno due lingue straniere ed il possesso di una qualifica, ottenuta attraverso frequenza di un corso di istruzione e formazione professionale di durata triennale, oppure derivante da un percorso di apprendistato o da un'esperienza professionale nel settore.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Gestire le prenotazioni	Ascoltare le richieste dei clienti, al telefono o di persona, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.
Eseguire le operazioni di <i>check-in</i>	Ricevere il documento di identità dal cliente ed annotarne i dati sui registri appositamente disposti dall'esercizio ricettivo e dalle autorità competenti in materia di sicurezza, sia in formato cartaceo sia elettronico. Assegnare la camera, assecondando, se possibile, particolari richieste espresse dal cliente ed aprire il conto.
Assistere il cliente durante il soggiorno	Assistere il cliente durante il suo soggiorno presso la struttura ricettiva, fornendo informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando (in prima persona o delegando ad altri operatori) servizi di vario tipo (facchinaggio, sveglia, corrispondenza, custodia valori).
Eseguire le operazioni di <i>check-out</i>	Redigere il conto e gestire le operazioni di cassa effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza	Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.
Coordinare i collaboratori ed interagire con i propri colleghi	Gestire e coordinare le risorse assegnate, se presenti (ad es., operatori di ricevimento e facchino), nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura. Interagire e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte ed addetti ai piani) nelle attività di assistenza al cliente.

Unità di Competenza

Macro Processo	Unità di Competenza
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma" UC.2 "Esercitare la professione di <i>receptionist</i> " UC.3 "Operare nel settore turistico - ricettivo"
Gestire il sistema cliente	UC.4 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - <i>receptionist</i> " UC.5 "Gestire le prenotazioni"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.6 "Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera" UC.7 "Realizzare le attività di assistenza al cliente" UC.8 "Gestire l'amministrazione alberghiera"
Gestire i fattori produttivi	UC.9 "Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - <i>receptionist</i> " UC.10 "Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva" UC.11 "Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive"

UC.1

“Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Abilità

- **Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**
 - Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.
- **Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato**
 - Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.
 - Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Conoscenze minime

- Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.
- Format tipo di contratto.
- Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.
- Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.
- Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

UC.2

“Esercitare la professione di *receptionist*”

nquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di *receptionist*.

Abilità

- **Definire le condizioni della prestazione professionale di *receptionist***
 - Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.
 - Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.
- **Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale di *receptionist***
 - Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Conoscenze minime

- CCNL di riferimento, ove applicabili e *format* tipo di contratto.
- Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.

UC.3
“Operare nel settore turistico-ricettivo”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Abilità

- **Analizzare il settore turistico-ricettivo, le sue caratteristiche e le relazioni con gli altri settori o aree**
 - Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile.
 - Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo.
 - Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Conoscenze minime

- Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.
- Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.
- Elementi di marketing turistico e territoriale.
- Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico-ricettivo.

UC.4

“Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - *receptionist*”

Inquadramento EQF: 4

Risultato generale atteso

Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

Abilità

- **Comunicare con le diverse tipologie di clienti**
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.).
 - Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative.
 - Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.
 - Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.
- **Comunicare in inglese con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
- **Comunicare in una terza lingua straniera con le diverse tipologie di clienti**
 - Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.
 - Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.

Conoscenze minime

- Modelli teorici di comunicazione.
- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.
- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.
- Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).

UC.5

“Gestire le prenotazioni”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.

Abilità

- **Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi**
 - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo.
 - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.
- **Accogliere e registrare le prenotazioni**
 - Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.).
 - Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici).
 - Gestire la *waiting-list*.
- **Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio**
 - Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).
- **Gestire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi**
 - Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Conoscenze minime

- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.
- Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.
- Principali software applicativi (windows, excel).
- Internet e posta elettronica.
- Tecniche di yield management.

UC.6

“Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'esercizio.

Abilità

• Accogliere il cliente in arrivo

- Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici.
- Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente.
- Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani).
- Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito).
- Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti).
- Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.

• Congedare il cliente in partenza

- Espletare l'iter di *check-out* del cliente, utilizzando supporti informatici.
- Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio.
- Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.

Conoscenze minime

- Gestione delle procedure di *check-in* (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e *check-out*.
- Documentazione in uso nel *front-office* (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.
- Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.
- Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze.
-

UC.7

“Realizzare le attività di assistenza al cliente”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.

Abilità

- **Fornire informazioni al cliente**

- Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.).
- Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.

- **Fornire servizi extra**

- Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.).
- Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).

- **Gestire i reclami adottando un comportamento improntato alla cortesia ed alla discrezione**

- Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia.
- Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.

Conoscenze minime

- Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).
- Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.

UC.8

“Gestire l'amministrazione alberghiera”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

Abilità

- **Gestione amministrativa ordinaria**

- Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
- Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici.
- Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero.
- Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie.
- Applicare le regole per il calcolo dei cambi.
- Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).

- **Gestire il ritardo nel pagamento dei sospesi**

- Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento.
- Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.

- **Gestire la procedure delle commissioni per le agenzie**

- Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati.
- Emettere fattura all'agenzia.
- Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione).
- Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.

Conoscenze minime

- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie.
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale.
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.
- Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.
- Modalità di archiviazione dei documenti contabili.
- Principali software di contabilità.

UC.9

“Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - *receptionist*”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, *maître*, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona riuscita del soggiorno del cliente presso la struttura.

Abilità

- **Gestire i collaboratori assegnati**
 - Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di *reception*.
 - Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi).
 - Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.
- **Coordinarsi con le altre risorse professionali operative nella struttura ricettiva**
 - Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla *reception*, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi.
 - Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate.
 - Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi.
 - Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.

Conoscenze minime

- Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.
- Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
- Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.
- Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

UC.10

“Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.

Abilità

- **Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.
 - Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi.
 - Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.
- **Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti**
 - Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate.
 - Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti.
 - Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)

Conoscenze minime

- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 *Fattori di rischio professionale ed ambientale*, e successive disposizioni integrative e correttive.
- Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

UC.11

“Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Abilità

- **Valutare la qualità del servizio erogato**

- Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ricezione.
- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento

Conoscenze minime

- Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
- Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
- Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.