

Accompagnatore turistico

identificativo scheda: 16-001

stato scheda: Validata

Descrizione sintetica

E' la figura professionale che accompagna persone singole o gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma predisposto dai soggetti organizzatori, dà completa assistenza ai singoli o ai gruppi accompagnati, fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche e delle guide ambientali e escursionistiche.

Settore Economico Professionale(SEP)

19 - Servizi turistici

Situazioni-tipo di lavoro

L'Accompagnatore turistico può essere un libero professionista che fornisce le sue prestazioni alle imprese di viaggi e turismo. Il suo lavoro si svolge essenzialmente all'esterno delle agenzie, in quanto coinvolto in prima persona nei viaggi. Alcuni accompagnatori seguono i clienti che si spostano all'estero (servizio outgoing); altri invece si specializzano ad accompagnare i visitatori che vengono nel nostro paese (servizio incoming). Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo. L'accompagnatore può svolgere la sua attività anche per tour giornalieri, o per attività di "transfer", cioè accoglienza e assistenza passeggeri, prima e dopo il viaggio, e durante i trasferimenti. L'attività di accompagnatore turistico è disciplinata dalla L. R. 44 del 23/12/1999 e dalla LR. 15/15 art. 49

ADA:

ADA.19.21.53 - Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi

Competenza: Essere in grado di curare il piano di viaggio e sbrigare gli adempimenti burocratici, amministrativi e logistici

Descrizione:

- Selezionare gli itinerari
- Analizzare le fasi dell'itinerario
- Effettuare prenotazioni in strutture del territorio
- Sviluppare il processo per ottimizzare il risultato nell'ambito delle indicazioni del tour operator
- Occuparsi delle formalità di natura doganale, amministrativa e monetaria
- Relazionarsi con ambasciate, consolati, uffici di polizia e dogane
- Attivare le necessarie relazioni con le strutture logistiche

Conoscenze:

Lingua straniera
Normativa doganale
Normativa in materia sanitaria
Normativa sul contratto di assicurazioni
Normativa sul turismo
Nozioni sui titoli di viaggio
Organizzazioni turistiche (tour operator)
Seconda lingua straniera

Abilità:

Applicare criteri di selezione degli itinerari
Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati
Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Accompagnatore turistico

Competenza: Essere in grado di curare le relazioni con i clienti

Descrizione:

- Facilitare la conoscenza reciproca dei partecipanti
- Favorire momenti di intrattenimento per creare uno spirito di gruppo
- Percepire i bisogni e i desideri dei clienti prevenendo eventuali tensioni
- Coordinare gruppi eterogenei.
- Interpretare le necessità dei partecipanti
- Prevedere soluzioni personalizzate di coinvolgimento

Conoscenze:

Elementi di comunicazione interpersonale

Tecniche di accoglienza clienti

Tecniche di coinvolgimento

Tecniche di mediazione

Abilità:

Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Applicare tecniche di ascolto attivo

Applicare tecniche di comunicazione interpersonale

Applicare tecniche di gestione dei conflitti

Applicare tecniche di interazione col cliente

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accompagnamento nella visita a luoghi e località turistiche

Descrizione:

- Fornire le prime informazioni relative al patrimonio museale e culturale del territorio
- Scegliere o consigliare gli itinerari e le strutture ricettive
- Applicare procedure di primo soccorso

Conoscenze:

Elementi di geografia del turismo

Elementi di storia dell'arte

Elementi di storia e cultura del territorio

Itinerari escursionistici

Lingua straniera

Offerta di ristorazione del territorio

Offerta turistica locale

Seconda lingua straniera

Tradizioni enogastronomiche del territorio

Abilità:

Applicare criteri di selezione degli itinerari

Applicare procedure di primo soccorso

Applicare tecniche di comunicazione orale

Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica

Conoscenze riferite alla figura

Accompagnatore turistico

Lingua straniera
Seconda lingua straniera
Offerta turistica locale
Elementi di storia e cultura del territorio
Itinerari escursionistici
Tradizioni enogastronomiche del territorio
Elementi di geografia del turismo
Offerta di ristorazione del territorio
Elementi di storia dell'arte
Tecniche di accoglienza clienti
Normativa sul turismo
Normativa doganale
Normativa in materia sanitaria
Normativa sul contratto di assicurazioni

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

La professione di Accompagnatore turistico è disciplinata dalla l.r. 44/1999 che subordina l'esercizio dell'attività professionale all'acquisizione di un apposito certificato di abilitazione, che verrà rilasciato dagli Uffici regionali competenti in materia di turismo una volta ottenuta la qualifica al termine del corso.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il Diploma di scuola media superiore è un requisito fondamentale per poter sostenere l'esame di idoneità.

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1.
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
2. .
3.
<http://web.rete.toscana.it>
4.
<http://www.isfol.it/orientaonline>
5. www.regione.liguria.it/argomenti/conoscere-e-vivere-il-territorio/turismo-e-cultura/professioni-turistiche/accompagnatore-turistico.html

Classificazioni ufficiali:

Classificazione ISTAT Professioni 2011:

3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

Livello EQF

4

Classificazione NUP 2006

3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori sportivi

Classificazione ATECO 2007

79 - ATTIVITÀ DEI SERVIZI DELLE AGENZIE DI VIAGGIO, DEI TOUR OPERATOR E SERVIZI DI PRENOTAZIONE E ATTIVITÀ CONNESSE