

Allegato: **Profili formativi**

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AI PIANI

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Governante
- Cameriera ai piani, villaggi turistici, camping
- Guardarobiere
- Addetto ai servizi di camera
- Stiratrice, cucitrice, rammendatrice
- Pulitore, Lavatore a secco, Lavandaio, Addetto tintoria
- Operatore servizi di pulizia
- Addetto ai servizi di alloggio
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e del riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Conoscere e saper applicare le procedure per evitare sottrazioni, smarrimenti, usi impropri dei materiali e delle dotazioni aziendali, nonché dei beni dei clienti
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

MN

LA

X

P.S.

ST

MA

B

DE

A

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA PRODUZIONE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Dietologo
- Cuoco
- Chef Tecnologo
- Gastronomo
- Commis di cucina
- Addetto di cucina
- Pizzaiolo
- Gelatiere
- Pasticciere
- Sfoglina
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Conoscere la merceologia degli alimenti e delle bevande
- Conoscere i principali piatti e vini locali e nazionali
- Conoscere e sapere applicare le norme, le disposizioni e i criteri di autocontrollo in materia d'igiene alimentare
- Conoscere gli elementi basilari di una lingua straniera in modo da sostenere conversazioni brevi ed elementari
- Conoscere e saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Svolgere le operazioni di preparazione delle materie prime
- Saper preparare fondi, salse, antipasti, primi piatti, secondi piatti, piatti di paste lievitate, dolci e gelati
- Saper curare la coreografia del piatto
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative al controllo del costo – pasto
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

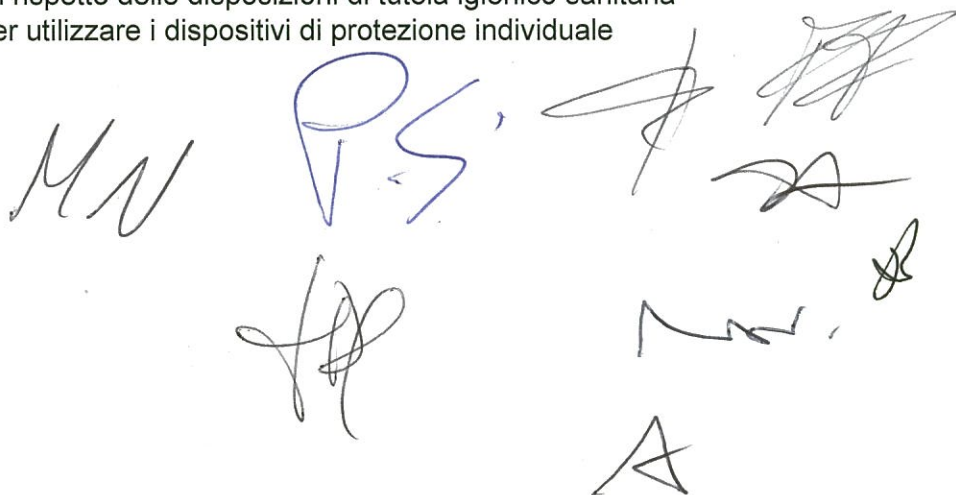
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA SALA

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Maitre
- Sommelier
- Caffettiere, Dispensiere, Cantiniere
- Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore
- Cameriere ristorante, piani, sala, bar, tavola calda, self service
- Commis di sala, tavola calda, bar
- Addetto ai servizi di mensa
- Addetto ai servizi di ristorazione
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper presentare le caratteristiche dei piatti e delle bevande compresi nel menù
- Conoscere e saper applicare le tecniche per apparecchiare e sparecchiare, secondo le diverse tipologie di servizio
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper utilizzare le norme sulla etichettatura e marcatura dei prodotti
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale



Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'MN', 'PS', and several stylized signatures.

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Operaio qualificato;
- Operaio comune
- Operaio specializzato;
- Operaio specializzato provetto;
- Capo squadra
- Capo operaio
- Giardiniere
- Addetto alla manutenzione di aree verdi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere e saper utilizzare le check list per il controllo ed il collaudo
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi, per le operazioni di manutenzione e di assistenza
- Conoscere e saper utilizzare la strumentazione (macchine, impianti e tecnologie)
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Conoscere le caratteristiche tecnologiche dei materiali
- Controllare lo stato di efficienza e la pulizia di attrezzature e utensili
- Conoscere e saper applicare le norme e le procedure per prevenire comportamenti che danneggiano l'ambiente
- Saper utilizzare in sicurezza gli strumenti di lavoro e le attrezzature riferiti al profilo
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- Conoscere e saper utilizzare il linguaggio tecnico appropriato
- Saper eseguire interventi di precisione per aggiustare, mantenere e riparare macchine, impianti, dotazioni e attrezzature
- Conoscere e saper utilizzare i materiali (materie prime, semi-lavorati, prodotti finiti)
- Sapere applicare le procedure e saper utilizzare la strumentazione per il collaudo
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

The block contains several handwritten signatures and initials in blue ink. On the left, there are the initials 'MN'. In the center, there is a large, stylized signature that appears to be 'F. S. A.'. To the right of this, there is a smaller signature that looks like 'B'. Below the 'F. S. A.' signature, there is another signature that looks like 'A. M. A.'. To the right of this, there is a signature that looks like 'A. S. A.'. At the bottom right, there is a signature that looks like 'A. S. A.'.

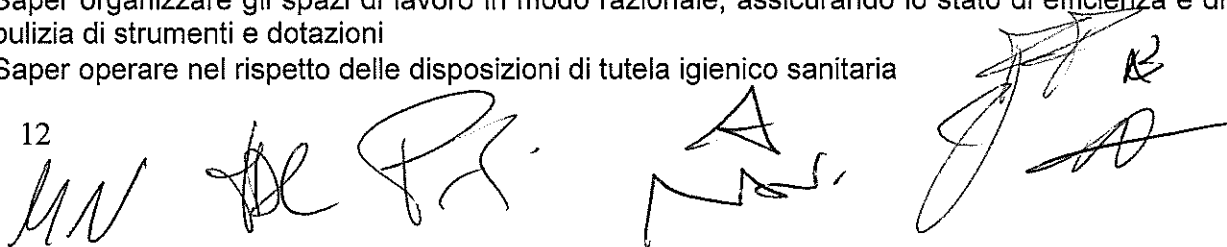
CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO AL RICEVIMENTO E ADDETTO FRONT E BACK OFFICE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Portiere
- Assistente di portineria
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli
- Guardiano diurno e notturno
- Hostess
- Sorvegliante di ingresso
- Custode
- Centralinista
- Segretario di ricevimento, cassa, portineria
- Controllore di campeggio
- Addetto al ricevimento, cassa, cassa bar, cassa ristorante
- Addetto cassa negozi vari
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper applicare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche di yield management
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la formulazione del piano prenotazioni e le modalità per il suo utilizzo
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni, materiali
- Conoscere e saper applicare le tecniche e le procedure per l'effettuazione della pulizia e del riassetto dei piani, delle camere e delle relative dotazioni
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'MN', followed by a stylized 'de' or 'de', then a signature that looks like 'FR.', followed by a signature that looks like 'MA', and finally a large, complex signature on the right that includes a 'K' and an 'A'.

- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale

MN

FF

AA

BB

CC

DD

EE

FF

GG

HH

II

JJ

KK

LL

MM

NN

OO

PP

QQ

RR

SS

TT

UU

VV

WW

XX

YY

ZZ

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Addetto Fangoterapia;
- Addetto alle Inalazioni;
- Massoterapista;
- Massaggiatore;
- Fisiocinesiterapista;
- Estetista;
- Pedicurista
- Manicurista
- Barbiere
- Parrucchiere
- Visagista
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo, svolgere attività di accoglienza diretta alla persona nei reparti cura delle aziende termali e saper accompagnare gli utenti alle visite, agli accertamenti sanitari e alle cure termali.
- Saper trasferire e/o trasportare gli utenti non autonomi utilizzando i presidi, gli ausili e le attrezzature idonee.
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Conoscere le diverse tipologie dei mezzi di cura termali, gli effetti dei principi attivi in essi contenuti
- Saper leggere ed interpretare le prescrizioni mediche indicate nelle schede cliniche dei clienti
- Conoscere e saper applicare le procedure e le tecniche adeguate alle diverse tipologie di trattamento termale
- Conoscere e saper utilizzare i prodotti, gli strumenti, le attrezzature e gli impianti per la corretta somministrazione dei trattamenti termali secondo le prescrizioni mediche
- Saper realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico.
- Conoscere e saper rilevare eventuali effetti collaterali nel corso della somministrazione del trattamento
- Conoscere e saper applicare le tecniche di primo soccorso
- Saper rilevare il livello dei consumi dei prodotti utilizzati e lo stato di usura delle componenti di servizio, provvedendo al reintegro se necessario
- Saper preparare il materiale naturale termale, saperne controllare le caratteristiche fisiche e curarne la conservazione.
- Saper identificare le anomalie di funzionamento delle attrezzature e dei macchinari adottando modalità specifiche di intervento.
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente, identificarne i bisogni e le aspettative.
- Conoscere e saper eseguire i principi della rieducazione funzionale termale, al fine di poter coadiuvare il personale sanitario addetto alla sua realizzazione.
- Conoscere e saper eseguire diversi tipi di massaggi
- Conoscere e saper eseguire i principali trattamenti estetici
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni



- Saper operare nel rispetto delle procedure igienico-sanitarie per la predisposizione, la manutenzione, la disinfezione e/o la sterilizzazione degli ambienti e degli strumenti di lavoro
- Conoscere elementi di legislazione sanitaria e termale
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto

MN

A

J

AA

nan

A

pe

A

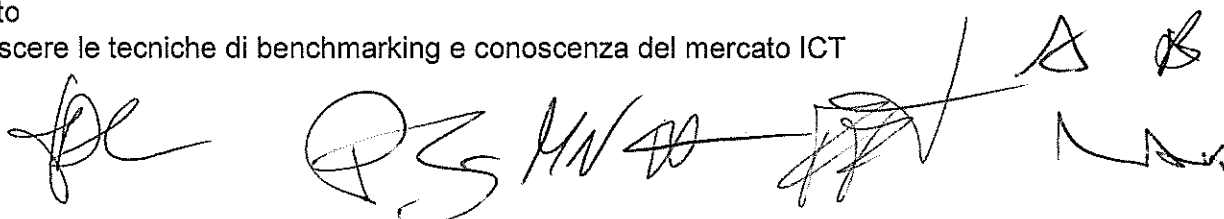
R

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Operatore
- Programmatore
- Analista
- Programmatore - Analista
- Operatore di macchine perforatrici e verificatrici
- Controllore di settore tecnico di CED, compreso il settore delle TLC
- Operatore di elaboratore con controllo di flusso
- Scheduler flussista
- Programmatore e minutatore di programmi
- Tecnico programmatore di assistenza e installazione
- Tecnico sistema informativo aziendale
- Tecnici/operatori di informatica aziendale
- Altri qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistema di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere le metodiche e saper utilizzare gli strumenti per la creazione, disegno ed analisi dei processi aziendali che prevedono il ricorso a tecnologie informatiche
- Conoscere le metodologie di rilevazione dei fabbisogni informativi
- Conoscere ed utilizzare le metodologie e le tecniche di rappresentazione dei processi a contenuto informatico
- Essere in grado di utilizzare i tools informatici a supporto delle metodologie e tecniche di analisi
- Eseguire operazioni di caricamento dei dati sui sistemi informatici aziendali
- Saper gestire il mantenimento in efficienza della sala di elaborazione, la predisposizione delle varie unità componenti il sistema, il salvataggio dei programmi, la manutenzione ordinaria e l'alimentazione delle periferiche
- Saper strutturare data base, utilities, tools, test dei programmi, collaudo dei programmi, tecnologie per l'office automation, test di penetrazione e auditing del software
- Essere in grado di utilizzare i linguaggi di programmazione per realizzare, modificare e personalizzare programmi
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra le sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici
- Conoscere gli strumenti hardware per progettare architetture informatiche di rete
- Saper individuare eventuali "bug" o imperfezioni nelle diverse applicazioni, in particolare quelle web, che costituiscono un rischio per eventuali infiltrazioni di intrusi
- Conoscere le norme per il trattamento dei dati nel rispetto della tutela della privacy e la legislazione contro i crimini informatici
- Essere in grado di proporre soluzioni di sistemi EDP atte al miglioramento della produttività, all'incremento o al recupero dell'efficacia e dell'efficienza
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo
- Conoscere le innovazioni di processo di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Conoscere le tecniche di benchmarking e conoscenza del mercato ICT

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be 'De', followed by a large circular stamp or signature, then 'MS', 'HW', and a signature that looks like 'JF'. To the right of these, there are two more signatures, one of which is a stylized 'A' followed by a 'B', and another that looks like 'N'. The signatures are written over the bottom of the list of competencies.

- Conoscere i linguaggi di sviluppo dei sistemi
- Conoscere le tecniche di manutenzione evolutiva dei sistemi
- Conoscere i principali database: Oracle, SQL Server

A J MN
JZ W
R A
fe

PS

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Segretario – Segretario assistente
- Segretario di direzione
- Segretario di amministrazione
- Corrispondente in lingue estere
- Addetto compiti vari di ufficio
- Centralinista telefonico
- Receptionist
- Addetto alle attività di segreteria
- Addetto al call center
- Addetto archivio centralizzato
- Centralinista con elementi di lingua straniera
- Dattilografo
- Stenodattilografo
- Archivist, protocollista
- Fatturista
- Scedarista
- Codificatore
- Addetto a mansioni d'ordine di segreteria
- Stenodattilografo in lingue estere
- Magazziniere
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO – PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere il ruolo della propria sezione di lavoro all'interno del processo di riferimento, le procedure previste dal Sistemi di Qualità Aziendale
- Conoscere il concetto di organizzazione e pianificazione del lavoro e degli elementi di base per l'analisi di un flusso di lavoro
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione delle informazioni (sia su carta che su supporti informatici) anche in lingua straniera
- Conoscere e applicare le tecniche della comunicazione verbale e telefonica per la gestione della relazione interpersonale
- Conoscere le componenti, le fasi e gli obiettivi della comunicazione scritta e delle principali forme di comunicazione aziendale
- Conoscere e applicare le tecniche e i metodi per la gestione della posta e l'archiviazione dei documenti cartacei
- Conoscere le procedure e saper organizzare le riunioni e gli eventi di lavoro
- Conoscere e applicare le procedure per l'organizzazione di viaggi di lavoro
- Conoscere la funzionalità del sistema operativo e dell'interfaccia utente e del contesto di rete aziendale
- Conoscere gli elementi di base per navigare nella rete internet e gestire la posta elettronica per una efficace ed efficiente organizzazione del lavoro
- Conoscere l'ambiente dell'Office Automation ed essere in grado di gestire e condividere file, cartelle e risorse hardware
- Essere in grado di impostare documenti di testo semplici e di creare ed automatizzare tabelle semplici
- Essere in grado di individuare e risolvere semplici anomalie e disfunzioni ricorrenti

UN

NW

JP

A

- Conoscere e saper utilizzare le funzionalità avanzate dei software applicativi, quali per esempio, programmi di scrittura, calcolo, presentazione ecc.
- Essere in grado di produrre documenti complessi, tabelle e grafici relativi, presentazioni efficaci e sapere integrare i file relativi agli applicativi utilizzati
- Essere in grado di gestire la corrispondenza
- Conoscenza normativa vigente in materia di circolazione e di recapito di corrispondenza
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper utilizzare le tecniche di scrittura veloce anche sotto dettatura
- Conoscere e saper operare nel rispetto della normativa sulla privacy
- Conoscenza normativa vigente in materia di pubblica sicurezza
- Uso sistemi di sicurezza attivi e passivi in dotazione
- Conoscere ed applicare la normativa antinfortunistica riferita al ruolo, le misure di sicurezza e di tutela dell'ambiente di lavoro
- Conoscere le innovazioni di processo, di prodotto e di contesto
- Conoscere le regole di funzionamento dei team di lavoro
- Saper coordinare tecnicamente un gruppo di lavoratori della propria sezione di lavoro e/o reparto
- Saper promuovere i collegamenti tecnici e/o gestionali di tipo operativi o informativi tra sezioni di lavoro e/o i reparti e/o uffici

MN

JP

na.

R

fel A

BS.

CCNL INDUSTRIA TURISTICA: ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE, ADDETTO AL FRONT OFFICE

ESEMPI DI QUALIFICHE PROFESSIONALI COMPRESSE NEL PROFILO

- Programmatore di viaggi e congressi
- Promotore commerciale
- Promotore turistico locale
- Addetto ai servizi di prenotazione, servizi turistici, biglietterie
- Addetto alla vendita banco viaggi
- Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

CONOSCENZE E COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e sapersi adeguare alle innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- Saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative aziendali
- Riconoscere il proprio ruolo all'interno del contesto aziendale e del processo di erogazione del servizio
- Saper adottare uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo
- Saper leggere ed interpretare la documentazione tecnica
- Saper utilizzare il personal computer e i principali software applicativi
- Saper condurre una conversazione, anche di carattere specialistico, in una lingua straniera
- Saper redigere, leggere ed interpretare lettere e documenti in una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le principali tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Conoscere e saper applicare le tecniche per la definizione del planning
- Saper redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività, presentare i risultati conseguiti e commentarli negli aspetti salienti
- Saper organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico
- Conoscere e saper applicare le tecniche relative alle diverse fasi della vendita
- Conoscere e saper utilizzare le leve di marketing
- Conoscere e saper interpretare le politiche di marketing dell'azienda
- Saper operare nel rispetto delle disposizioni di tutela igienico sanitaria
- Conoscere e saper utilizzare i dispositivi di protezione individuale
- Saper effettuare prenotazioni
- Saper emettere biglietti aerei e ferroviari
- Conoscere le procedure di assistenza aeroportuale
- Saper compilare voucher e booking form
- Saper riconoscere le caratteristiche del cliente
- Conoscere e saper utilizzare tecniche di lay-out
- Saper preparare e presentare il conto, riscuotere l'incasso, utilizzare i diversi sistemi di pagamento in valuta straniera e nazionale
- Conoscere e saper applicare le procedure stabilite per l'approvvigionamento, l'uso, la conservazione e la rotazione di strumenti, dotazioni e materiali
- Saper organizzare gli spazi di lavoro in modo razionale, assicurando lo stato di efficienza e di pulizia di strumenti e dotazioni