TECNICO QUALIFICATO IN MANAGEMENT COMMERCIALE DI AGENZIA TURISTICA - Profilo non più attivabile dal 23/07/2009

Settore ISFOL:	19 - LAVORI D'UFFICIO
SubSettore ISFOL:	1901 - Conduzione aziendale
Codice Profilo:	1901073

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore attività di servizi alle imprese. Individua gli obiettivi di marketing e ne effettua l'analisi elaborando un piano. Posiziona il servizio sul mercato, determina strategie ed individua linee operative e mezzi per la comunicazione integrata d'impresa, la fidelizzazione del cliente e la vendita del prodotto/servizio. Opera assumendo le responsabilità connesse al ruolo tecnico che svolge, ivi compreso l'aggiornamento.

Codice ATECO

K74 - ATTIVITÀ DI SERVIZI ALLE IMPRESE

Contenuti di base

*legislazione turistica con particolare riferimento alla L. 17 maggio 1983 n. 17 e alla L.R. 8 febbraio 1994, n. 16 " Nuove norme in materia di disciplina delle attività di organizzazione viaggi ";
*organizzazione dell'Agenzia di viaggio;
*Tour Operator;
*attività di un'agenzia di viaggio;
*outgoing, l'incoming, la biglietteria, i collegamenti telematici;
*agenzie IATA;
*organizzazione del viaggio e i programmi di viaggio (opuscolo);
*assistenza al cliente;
*principali voci del budget di un'agenzia;
*responsabilità nei confronti del cliente;
*associazioni di categoria;
*cenni di economia aziendale;
*azienda;
*classificazione dei costi;
*bilancio;
*marketing e sua evoluzione;

*ciclo del marketing e quello di vita del prodotto;
*ricerca di mercato, la segmentazione ed il posizionamento;
*marketing mix e il marketing turistico;
*marketing dell'agenzia di viaggio;
*studio ed il piano di marketing;
*marketing diretto: mailing e telemarketing;
*fidelizzazione del cliente;
*comunicazione integrata;
*vetrina;
*vendita: significato e tipologia, motivazione e resistenza all'acquisto, il prezzo, tecnica delle domande, conduzione della trattativa, le obiezioni, tipologie del cliente;
*personale di vendita: immagine, atteggiamento;
*grid di Blake e Mouton;
*comunicazione interpersonale (definizione, come si comunica, la codificazione decodificazione del messaggio, gli elementi della comunicazione, il feed back, le interferenze e le barriere, i modelli di comunicazione, la finestra di Johari, le componenti di un messaggio, processo di persuasione, Maslow e la scala dei bisogni, analisi transazionale, gli stati dell'Io e i loro rapporti;
*geografia turistica;
*cartografia;
*lingua inglese: fraseologia di uso generale, fraseologia del settore turistico

Contenuti tecnico-professionali

*comunicazione in lingua inglese;
*utilizzo di strumentazione informatica e telematica;
*impiego efficace delle strategie e degli strumenti del marketing per l'analisi del mercato turistico, posizionamento dei servizi, acquisizione dei clienti, conduzione della vendita e la fidelizzazione;
*attuazione della legislazione turistica;
*impostazione ottimale di un'agenzia di viaggi;
*gestione delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati di marketing;
*organizzazione della comunicazione ai fini aziendali;
*lettura di piante e carte geografiche a fine turistico;
*predisposizione di pacchetti turistici " tutto compreso ";
*predisposizione di pacchetti turistici personalizzati, organizzazione di turismo sociale;
*emissione di biglietteria;
*rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità;
*previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale e relativo autoaggiornamento

Contenuti trasversali

Requisiti di ingresso

*Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale); oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente a profilo professionale nel settore/subsettore di riferimento; oppure Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento
null

Criteri di selezione

*test di valutazione attitudinale;
*colloquio motivazionale

Sbocchi occupazionali

*agenzie di viaggio;
*libera professione

Durata

*ore 600

Professionalità docente

*laurea in giurisprudenza, psicologia, sociologia, economia e commercio, geografia, storia dell'arte;
*esperto nel settore del turismo;
*esperto in informatica e telematica

Attrezzature e sussidi didattici

*aula attrezzata con supporti audiovisivi ed informatici con relativi programmi applicativi;
*materiale vario in uso presso le agenzie di viaggio

Note