

Denominazione del profilo professionale ACCOMPAGNATORE TURISTICO DETERMINAZIONE N. DPG025/942 (12-10-2023)	
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.23.03.11 (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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	In relazione a tipologie di clienti, di richieste e reclami argomentare motivatamente i principi deontologici e le tecniche di accoglienza, comunicazione e rilevazione della customer satisfaction necessari per favorire il coordinamento e la coesione dei gruppi e la realizzazione del servizio
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di gruppi di clienti e due tipologie di richieste (di cui una di reclamo) argomentazione motivata delle attività e delle tecniche di accoglienza, comunicazione, gestione delle criticità e rilevazione della customer satisfaction
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	In relazione a tipologie di itinerari turistici a differente carattere tematico e geografico e target di clienti simulare, attraverso role playing, l'approccio all'accompagnamento, in termini di trasferimento delle informazioni turistiche del territorio, gestione della logistica e dei documenti di viaggio, comportamenti da tenere a fini di prevenzione dei rischi e gestione delle eventuali situazioni di emergenza e soccorso
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di itinerari turistici a differente carattere tematico e geografico e target di clienti (di cui uno non madrelingua italiana) simulazione dell'approccio all'accompagnamento, in termini di informazione e assistenza ai partecipanti, presentazione delle caratteristiche del viaggio, dei comportamenti e delle regole da osservare,

	con esemplificazione di almeno due casi di gestione di possibili situazioni critiche.
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	In relazione a tipologie di itinerari a differente carattere tematico e geografico e di target di clienti predisporre il programma di viaggio indicando le caratteristiche degli itinerari, gli aspetti logistici e organizzativi, individuando le principali norme in vigore, gli usi e i costumi dei paesi di transito; rappresentare le procedure di prenotazione dei servizi turistici (alberghi, teatri, ristoranti, consolati, etc), descrivere gli obiettivi ed i contenuti della relazione con gli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc.)
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di itinerari turistici a differente carattere tematico e geografico e due target di clienti, sulla base di indicazioni fornite, predisposizione del programma di viaggio (comprensivo di tutte le informazioni necessarie) con argomentazione motivata delle scelte

compute.