

# OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI

SEP 23: SERVIZI TURISTICI - LIVELLO EQF: 3

## ESIGENZE DEL MERCATO E OBIETTIVI DEL CORSO

A seguito della ripresa del settore dopo la pandemia, aumenta nel mercato la domanda di operatori di agenzie di viaggi, capaci di lavorare sia alla **strutturazione** che alla **vendita del prodotto turistico**, e capaci anche di curare gli **aspetti contabili-assicurativi**, e di **utilizzare gestionali e piattaforme specifiche**. L'operatore funge da **intermediario** tra i **fornitori di servizi turistici** (compagnie aeree, alberghi, compagnie di crociera, attrazioni turistiche, ecc.) e i **clienti** che desiderano pianificare e prenotare viaggi.

Un **operatore di agenzia di viaggi** deve avere **conoscenza del settore** per aggiornarsi sulle tendenze e i target, le destinazioni popolari, le restrizioni di viaggio e altre informazioni pertinenti, orientando così i clienti in base ad esigenze e preferenze specifiche. Deve **pianificare e prenotare itinerari**, e **gestire prenotazioni per voli, alloggi, trasporti terrestri, attività ed esperienze turistiche**. Si occupa della **contrattualistica** e della predisposizione di tutta la **documentazione** che accompagna la fase di vendita del servizio. La figura si occupa di **assistenza e supporto**: durante il viaggio, gli operatori di agenzia di viaggi forniscono assistenza ai clienti in caso di imprevisti come voli cancellati, problemi con l'alloggio o necessità di modificare l'itinerario. Il loro supporto è prezioso per gestire reclami e risolvere inconvenienti.

L'operatore è in grado di **personalizzazione l'esperienza**: con le loro conoscenze approfondite e la capacità di comprendere le esigenze dei clienti, gli operatori sono in grado di personalizzare itinerari e consigliare esperienze uniche che corrispondono agli interessi e alle preferenze individuali dei clienti. Si occupa anche della **gestione delle emergenze**: in caso di emergenze durante il viaggio, come incidenti, malattie o catastrofi naturali, gli operatori di agenzia di viaggi sono addestrati a gestire la situazione, fornendo assistenza e supporto ai clienti e coordinando con le autorità locali e i fornitori di servizi. Il profilo si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV.

## UNITÀ DI COMPETENZA

- Accoglienza e assistenza al cliente
- Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
- Gestione delle prenotazioni
- Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
- Vendita dei pacchetti e servizi turistici
- Key competence digitali

## 300 ORE DI FORMAZIONE



210

ore did



90

ore stage

## INDENNITÀ DI PARTECIPAZIONE E SEDI



1 €/ORA



STAGE

PARTNER  
sedi aziende



TEORIA

ITS BACT  
via Diaz 58 - NA



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU

