



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per le attività di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) (207)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto alle attività congressuali (hostess)
Settori di riferimento	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni (16)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Si occupa dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza durante il soggiorno di ospiti e clienti in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere. Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni, relazionandosi direttamente con essi e provvede ai servizi di segreteria e all'accoglienza (registrazione partecipanti), alla distribuzione dei materiali, all'informazione sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico. E' una figura professionale in possesso di competenze tecniche organizzative per lo svolgimento di ruoli all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare delle attività relative agli aspetti di marketing e della comunicazione. La capacità comunicativa è funzionale a rispondere alle esigenze degli interlocutori e deve permettere anche di svolgere un'efficace funzione di vendita eventualmente offerta dall'evento fieristico e operare in modo da trarne il massimo vantaggio per il committente

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Si tratta di una figura professionale che generalmente svolge la propria attività su commissione della struttura che promuove l'evento oppure lavora per conto di un'Agenzia specializzata in organizzazione e gestione congressi
Collocazione contrattuale	Si tratta generalmente di una figura professionale che viene impiegata con incarichi di prestazione occasionale, incarichi a progetto e/o professionali. Considerando il forte turnover, questa figura professionale generalmente rimane nel settore per un periodo limitato o, molto spesso, pratica questa attività a livello saltuario
Collocazione organizzativa	Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro si attiene alle direttive del responsabile gerarchicamente superiore che può essere direttamente il responsabile dell'Agenzia di organizzazione. È una figura professionale che, all'interno di una struttura pubblica o privata che gestisce l'organizzazione dell'evento, ricopre il ruolo di interlocutore con il cliente cercando di rispondere, a partire dal primo contatto, a tutte le richieste di informazione sui servizi offerti

	dalla struttura e sulle loro modalità di utilizzo. In base al contesto nel quale tale figura si trova ad operare dunque, le attività e le mansioni che deve essere in grado di svolgere assumono connotazioni diverse, passando dall'accoglienza, alla registrazione dei partecipanti, alla distribuzione del materiale informativo, fino al controllo degli interventi dei relatori e dei moderatori, al trasferimento, all'allestimento dello stand, al servizio segreteria, al servizio informazioni e prenotazioni, alla consegna premi, ecc... In base dunque alle funzioni assegnate, risponde direttamente ai responsabili di servizio (segreteria, assistenza tecnica, logistica, ecc.)
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità offerte dal mercato del lavoro per questa figura si concretizzano fundamentalmente nell'impiego in agenzie private o nello svolgimento di un'attività professionale o di collaborazione di Agenzie, hotel di catena e/o congressuali, come pure nelle società di servizi. In questi casi si tratta di incarichi che vengono affidati in funzione di specifici eventi o Progetti e quindi a tempo determinato. Questa figura trova impiego anche presso strutture ricettive pubbliche e private sia di natura turistica che di natura socio-assistenziale
Percorsi formativi	Lo sviluppo della figura professionale è correlato all'acquisizione di competenze ed esperienze che sono declinate in funzione dei settori nei quali vengono acquisite (turistico, scientifico, commerciale) ma in generale si basano sulla gestione di gruppi di clienti e target diversificati più che sulle competenze specialistiche per destinazioni. La formazione specifica è acquisita generalmente attraverso corsi di formazione professionale o training di inserimento svolti dalle stesse agenzie di comunicazione che forniscono il personale di accoglienza nell'ambito delle organizzazioni di eventi fieristici o congressuali. La cordialità e la predisposizione alle relazioni interpersonali sono caratteristiche fondamentali di questa figura, unitamente alle capacità comunicative ed a quelle organizzative. Indispensabile la conoscenza di almeno una lingua straniera

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5113 - Travel guides
ISTAT Professioni (CP 2011)	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
ATECO 2007	79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere 82.99.99 - Altri servizi di sostegno alle imprese nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Accoglienza partecipanti all'evento
Descrizione della performance	Fornire ai partecipanti ogni tipo di informazione di carattere organizzativo e logistico in modo da favorire e agevolare lo svolgimento di tutte le attività che sono invitati a svolgere durante l'evento
UC	235
Capacità-abilità	<p>Gestire i rapporti con i soggetti interni ed esterni per l'organizzazione delle attività dei partecipanti</p> <p>Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa</p> <p>Intrattenere relazioni professionali con fornitori, ospiti, visitatori, clienti ecc.</p> <p>Prevedere situazioni di inefficienza organizzativa o di disorientamento dei partecipanti e intervenire prontamente</p> <p>Svolgere efficacemente un dialogo di prima accoglienza per facilitare la comunicazione interpersonale</p>
Conoscenze	<p>Psicologia della comunicazione per gestire le diverse situazioni comportamentali, prevenire le situazioni di disagio e prevedere le necessità della clientela</p> <p>Regole comportamentali per la gestione dei reclami</p> <p>Strategie di comunicazione in relazione a diverse categorie di utenza</p> <p>Tecniche di comunicazione e relazioni umane e di massa per gestire la comunicazione a gruppi di utenza e gli annunci in pubblico</p> <p>Tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio in situazioni di normalità e di reclamo</p> <p>Tecniche e principi di accoglienza per gestire l'arrivo del cliente nella sede di ricevimento</p>

Denominazione AdA	Gestione del front office
Descrizione della performance	Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne
UC	234
Capacità-abilità	<p>Assistere l'interlocutore nella presentazione del materiale informativo, commentando le informazioni in esso raccolte e fornendo i chiarimenti necessari</p> <p>Divulgare proposte e servizi di natura sociale, culturale e ricreativa in funzione delle esigenze e bisogni rilevati</p> <p>Fornire tutte le informazioni inerenti l'organizzazione dell'evento, i servizi disponibili, i riferimenti per l'assistenza tecnica e ricreativa</p> <p>Gestire efficacemente la comunicazione in situazioni di conflitto</p> <p>Intervenire in maniera tempestiva ed efficace ed in maniera</p>

	<p>conforme alle indicazioni fornite dal responsabile organizzativo, in situazioni problematiche e/o conflittuali</p> <p>Relazionare con l'utenza, anche in lingua straniera</p> <p>Rispondere prontamente alle informazioni richieste dal partecipante/richiedente, con il supporto di apposito materiale informativo</p>
Conoscenze	<p>Modalità organizzative dei Punti Informativi per gestire situazioni e ruoli del personale di contatto nella struttura di ricevimento/accoglienza</p> <p>Strategie di comunicazione per gestire il colloquio con differenti categorie di utenze</p> <p>Supporti informatici e telematici per gestire il trattamento e la diffusione dei dati e delle informazioni</p> <p>Tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio di prima accoglienza</p> <p>Tecniche e metodologie di raccolta e reperimento delle informazioni per il trattamento e diffusione dei dati e l'attivazione dei servizi informativi</p>

Denominazione AdA	Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa
Descrizione della performance	Raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti
UC	236
Capacità-abilità	<p>Gestire le dinamiche di gruppo, sapendole applicare al lavoro d'équipe</p> <p>Gestire le registrazioni amministrative dei partecipanti necessarie al controllo ed alla raccolta delle informazioni richieste dall'organizzatore</p> <p>Lavorare in gruppo per coordinarsi con le attività degli altri reparti organizzativi e le strutture di assistenza tecnica</p> <p>Raccogliere dati e documenti per l'organizzazione del soggiorno</p> <p>Raccogliere la documentazione relativa agli interventi dei relatori e dei moderatori, per prepararla alla presentazione</p> <p>Trattare l'informazione attraverso l'uso di strumenti multimediali</p>
Conoscenze	<p>Linguaggi informatici e telematici per trattare e gestire la raccolta e la diffusione delle informazioni necessarie allo svolgimento delle attività interne ed esterne alla struttura</p> <p>Principi di contabilità e amministrazione per gestire correttamente le registrazioni e l'archiviazione della documentazione</p> <p>Principi di economia e tecnica aziendale delle imprese ricettive per la gestione delle attività organizzative e amministrative</p> <p>Principi di organizzazione aziendale per la gestione dei rapporti con gli altri livelli di responsabilità</p>

Denominazione AdA	Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti
Descrizione della performance	Fornire risposta e soluzioni alle richieste e alle necessità dei partecipanti per permettere loro di fruire adeguatamente dei servizi messi a loro disposizione e/o di quelli comunque richiesti
UC	237
Capacità-abilità	<p>Curare l'arredamento e l'ottimizzazione delle aree di soggiorno/accoglienza dei partecipanti, rendendole accoglienti e gradevoli</p> <p>Fornire assistenza durante le attività di trasferimento, allestimento di stand, servizio prenotazioni</p> <p>Fornire informazioni di varia natura ai partecipanti su aspetti logistici, organizzativi, storico-culturali e ambientali anche durante i trasferimenti o in base alle richieste dei partecipanti</p> <p>Gestire i rapporti tra l'agenzia committente ed il Cliente finale (gruppo turistico, azienda committente, ecc.)</p> <p>Gestire le fasi operative del soggiorno</p> <p>Percepire ed individuare le esigenze dell'ospite per descrivere le soluzioni offerte dai servizi all'interno e all'esterno della struttura</p>
Conoscenze	<p>Lingue straniere per gestire i colloqui con l'utenza straniera e la documentazione tecnica, promozionale ed informativa</p> <p>Logistica ed organizzazione per la gestione dei rapporti con i reparti tecnici e con i servizi operativi di assistenza</p> <p>Tecniche di comunicazione per gestire la comunicazione interpersonale con diverse tipologie di utenza</p> <p>Tecniche di promozione e vendita per facilitare le attività commerciali promosse durante lo svolgimento dell'evento</p>