



**Ente Bilaterale Regionale Lombardo  
per le Aziende del Terziario: Commercio, Turismo e Servizi  
(Sede distaccata di Lecco)**

Lecco, Via Azzone Visconti , n. 19/a - tel. 0341/251014 - fax 0341/254000 - Codice fiscale 80023690169

*Commissione Paritetica Territoriale Apprendistato Professionalizzante  
Settore Terziario*

Modulo piano formativo

**L'azienda:**

<b>Ragione sociale</b>	
------------------------	--

**sottoscrive il presente piano formativo per**

<b>Nome e cognome</b>	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

<b>COD. 10</b>	<b>ADDETTO ALLA ORGANIZZAZIONE</b>
----------------	------------------------------------

**QUALIFICHE** (barrare la qualifica di interesse)

- a. Programmatore di viaggi
- b. Promotore commerciale
- c. Promotore turistico locale
- d. Altre qualifiche afferenti al profilo non espressamente comprese nella predetta elencazione

Specificare: \_\_\_\_\_

**AREA DI ATTIVITÀ:** Promozione e commercializzazione

**SETTORE:** Turismo

### **COMPETENZE DI SETTORE:**

- Conoscere le caratteristiche del settore
- Conoscere e saper presentare il territorio in cui si opera
- Conoscere l'impresa di riferimento nei suoi aspetti organizzativi e gestionali ed il contesto in cui opera
- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità, all'accoglienza ed alla soddisfazione del cliente
- 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

### **COMPETENZE DI AREA:**

- Conoscere il ruolo della propria area di attività all'interno del processo di produzione e di erogazione del servizio
- 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 geografia turistica
- Conoscere le norme sulla mobilità turistica
- Conoscere i sistemi di mobilità
- Conoscere i sistemi di ricettività
- Conoscere i sistemi di ristorazione
- Saper redigere itinerari e programmi di viaggio
- Conoscere e saper applicare le norme e le disposizioni in materia di prevenzione e protezione dagli incendi
- 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

### COMPETENZE DI PROFILO:

- 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

Luogo


Data

Timbro e firma

--