

## OPERATORE IN AGENZIA VIAGGI



### **Profilo professionale**

L'operatore di agenzia di viaggio si occupa sia della vendita dei biglietti di viaggio (treni, aerei, ecc.) sia della vendita di pacchetti vacanze completi. La sua attività principale è di carattere informativo, di assistenza e consulenza, orientando la clientela nella scelta giusta. Essere precisi, pazienti e cortesi con la clientela è fondamentale. Sa intervenire tempestivamente e risolvere eventuali inconvenienti legati all'organizzazione dei viaggi. Si occupa di contabilità e fatture. L'operatore di agenzia di viaggio non si limita al rapporto con la clientela, ma intreccia relazioni anche con gli altri operatori della filiera turistica e con i colleghi di altre agenzie turistiche.

### **Competenze professionali**

- fondamenti di tecnica turistica legati all'organizzazione dei viaggi
- conoscenza dei principali programmi informatici e di Internet (turismo *online*)
- conoscenze di geografia turistica e della cultura turistica in generale
- conoscenza di due lingue straniere
- competenze relazionali e di comunicazione, legate all'accoglienza del cliente
- competenze di marketing utili ai processi di promozione e di vendita
- competenze in materia di contabilità e amministrazione

### **Sbocchi lavorativi:**

Solitamente l'attività di operatore dei servizi turistici si svolge all'interno dell'agenzia di viaggio. L'operatore è presente al banco/sportello, dove sviluppa la sua attività con strumenti quali computer e telefono. L'operatore di agenzia di viaggio, poiché ha contatto diretto con il pubblico allo sportello e conosce programmi informatici specifici, può essere assimilato alla categoria degli addetti al front office in varie attività, non solo quelle turistiche e dell'ospitalità alberghiera.