

GUIDA
ALLE PROFESSIONI TURISTICHE

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI

CHI E'

Il direttore tecnico è il responsabile di una agenzia di viaggi, di cui può anche essere il titolare.

DOVE LAVORA

Ogni agenzia di viaggio deve avere un direttore tecnico, che può quindi svolgere la sua opera in agenzie private di qualunque dimensione così come in filiali di grandi catene di agenzie turistiche. Il suo lavoro si svolge principalmente all'interno dell'agenzia.

CHE COSA FA

I compiti del direttore tecnico variano a seconda delle dimensioni dell'agenzia che si trova a dirigere. In un'agenzia medio-piccola intrattiene rapporti sia col pubblico che con i rappresentanti delle agenzie produttrici di viaggi; nelle agenzie di dimensioni maggiori il suo lavoro consiste principalmente nel trattare con le compagnie fornitrici di servizi. Le sue mansioni variano anche a seconda che l'agenzia sia a gestione autonoma o faccia parte di una grande catena di distribuzione: nel primo caso il direttore tecnico ha anche la responsabilità di compilare il catalogo dei viaggi da offrire alla clientela e di gestire i rapporti con il personale (assunzioni, licenziamenti, attribuzione dei compiti); nel secondo invece la sua funzione direttiva si esercita principalmente nel coordinare il lavoro del personale e l'attività dell'agenzia e nel tenere i rapporti con i livelli superiori dell'organizzazione.

CONOSCENZE E ABILITA'

Il direttore tecnico deve possedere le conoscenze richieste per legge: due lingue straniere, nozioni approfondite di amministrazione, tecnica, legislazione e geografia turistiche. In particolare, deve avere una conoscenza approfondita delle leggi che disciplinano le attività turistiche, dei principi fondamentali dell'economia, della gestione del lavoro, del marketing, della psicologia del lavoro e del turismo.

Tra le abilità richieste figurano la capacità di programmare l'attività dell'agenzia e di valutarla in termini economici: occorre quindi essere in grado di fare un bilancio, di controllare la contabilità, di utilizzare i principali strumenti informatici e tecnologici, di valutare le richieste del pubblico e le offerte da parte delle agenzie produttrici di pacchetti di viaggio, per elaborare anche delle strategie di marketing efficaci.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Sul piano personale, dato il suo ruolo di responsabilità e coordinamento, il direttore tecnico deve essere in grado di valutare situazioni complesse e prendere decisioni importanti tenendo conto di una molteplicità di fattori. Deve avere buone capacità relazionali per gestire i rapporti con il pubblico, i dipendenti subordinati ed i fornitori.

CARRIERA

Si tratta di un lavoro complesso e di grande responsabilità, al quale di solito si accede dopo almeno alcuni anni di attività in altri ruoli professionali, sempre nell'ambito del turismo. In una agenzia di viaggi il direttore tecnico riveste la posizione di livello più elevato, quindi non sono possibili avanzamenti di carriera all'interno della stessa agenzia: i direttori tecnici con maggiori capacità possono migliorare la loro posizione passando a dirigere agenzie di dimensioni maggiori, o entrando a far parte dello staff dirigenziale di grandi imprese turistiche e *tour operator*.

FORMAZIONE

Per diventare direttore tecnico di agenzia di viaggi la legge prescrive il superamento di un esame in cui occorre dimostrare la conoscenza di almeno due lingue straniere, della tecnica e amministrazione turistiche, della geografia turistica. L'esame viene tenuto dalle Regioni, che includono tra i requisiti il possesso di un diploma di scuola media superiore.

IMPIEGATO DI AGENZIA DI VIAGGI

CHI E'

L'impiegato di agenzia di viaggi è chi cura principalmente i rapporti con la clientela dell'agenzia, proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto ed organizzazione dei viaggi e soggiorni.

DOVE LAVORA

All'interno di agenzie di viaggio dettaglianti di qualsiasi dimensione, a diretto contatto con il pubblico (nel cosiddetto *front office*).

CHE COSA FA

Cerca di soddisfare le richieste di clienti per quanto riguarda la programmazione di viaggi personalizzati o l'acquisto di pacchetti di viaggio già organizzati. Deve quindi fornire informazioni e consigli, verificare disponibilità, effettuare prenotazioni e vendere biglietti o pacchetti di viaggio organizzati. Oltre a questo compito principale svolge spesso altre mansioni, come la gestione della corrispondenza, la fatturazione, la compilazione degli schedari dei clienti e dei fornitori.

CONOSCENZE E ABILITA'

Occorre avere una buona conoscenza del mondo del turismo, acquisita sia attraverso studi specifici che attraverso esperienze personali: bisogna avere familiarità con il funzionamento delle linee di trasporti, delle imprese produttrici di viaggi e delle strutture alberghiere. E' importante conoscere anche le principali destinazioni di viaggio, eventualmente specializzandosi su una determinata area geografica.

L'impiegato di agenzia di viaggi deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la prenotazione e vendita di viaggi e biglietti, come i terminali. Deve inoltre sapere costruire le tariffe di percorsi anche complessi e organizzare itinerari, facendo ricorso a cataloghi, dati informatizzati, dépliant, guide turistiche ed ogni altra fonte di informazione.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Tra le doti di un buon impiegato di agenzia figurano le capacità relazionali, l'essere in grado di comprendere le esigenze della clientela, di interpretare i loro 'sogni', mostrando sempre calma, pazienza e cortesia. Una personale inclinazione verso i viaggi ed il turismo costituisce sempre un ottimo punto di partenza per questa delicata attività di consulenza.

CARRIERA

L'impiegato di agenzia è già una figura con una professionalità ben definita ed elevata: non sempre corrisponde quindi al primo gradino di un percorso lavorativo. Molti impiegati di agenzia di viaggi hanno iniziato a lavorare nel settore turistico come

hostess, animatori, guide. Una volta raggiunto un elevato livello di esperienza si possono ricoprire incarichi di sempre maggiore responsabilità, fino ad assumere ruoli di tipo direttivo (direttore di agenzia o direttore di particolari aree e settori di imprese *tour operator*).

FORMAZIONE

Non ci sono titoli specifici richiesti per legge. E' tuttavia necessaria una buona cultura generale di base, e quindi almeno un diploma di scuola media superiore. Anche la conoscenza di almeno una lingua straniera è un requisito pressoché indispensabile. Per lo svolgimento delle attività di prenotazione ed emissione dei biglietti occorrono competenze specialistiche che si acquisiscono frequentando appositi corsi organizzati dalle principali compagnie aeree e ferroviarie.

ACCOMPAGNATORE TURISTICO

CHI E'

L'accompagnatore turistico accompagna gruppi di turisti nei viaggi sul territorio nazionale e all'estero, fornendo loro assistenza ed informazioni sulle zone di transito. Non è da confondere con la guida, che accompagna i turisti nelle *visite* guidate a particolari località.

DOVE LAVORA

L'accompagnatore turistico è solitamente un libero professionista, che fornisce i suoi servizi alle imprese di viaggi e turismo. Il suo lavoro si svolge essenzialmente all'esterno delle agenzie, in quanto coinvolto in prima persona nei viaggi. Alcuni accompagnatori seguono i clienti che si spostano all'estero (servizio *outgoing*); altri invece si specializzano nell'accompagnare i visitatori che vengono a visitare il nostro Paese (servizio *incoming*).

CHE COSA FA

L'accompagnatore deve prendersi cura dei clienti e del buon andamento del viaggio fin nei minimi particolari. Controlla quindi che tutti i documenti e biglietti siano pronti e in regola; fa rispettare gli orari prestabiliti; si cura della sistemazione ed accoglienza dei turisti nelle stazioni, aeroporti ed alberghi; fornisce informazioni di carattere generale sul Paese visitato e dà spiegazioni sulle località attraversate nelle quali non siano disponibili guide locali; dà informazioni e consigli su attrazioni locali, collegamenti, escursioni, spettacoli serali ecc.; infine, è suo compito risolvere qualsiasi difficoltà, contrattempo o incidente possa verificarsi nel corso del viaggio.

CONOSCENZE E ABILITA'

L'accompagnatore deve avere un'ottima conoscenza generale dell'area dove svolge la sua attività, nei suoi aspetti storici, culturali, folkloristici e geografici. Deve avere la capacità di gestire il denaro necessario per il viaggio, i biglietti ed i voucher, e deve quindi essere preciso, ordinato ed a conoscenza delle nozioni fondamentali sui titoli di viaggio. Deve saper consultare mappe, guide turistiche, orari e opuscoli informativi riguardanti i viaggi e gli intrattenimenti turistici. Non mancano nel suo bagaglio di abilità professionali una buona conoscenza delle leggi che disciplinano il turismo, le assicurazioni, la sanità all'estero e, non ultimo, alcune nozioni di pronto soccorso. Per accompagnare turisti all'estero o turisti stranieri in Italia è ovviamente indispensabile un'ottima conoscenza delle lingue straniere.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Il lavoro dell'accompagnatore è estremamente delicato sotto il profilo umano. E' indispensabile avere una certa predisposizione ad assistere gli altri, a percepire i loro bisogni e desideri e cercare di soddisfarli, anche risolvendo eventuali tensioni che

possono presentarsi all'interno del gruppo. Occorre avere allo stesso tempo decisione, autorevolezza e sicurezza di sé ma anche disponibilità al dialogo, capacità di ironizzare ed intrattenere. Non manca nell'accompagnatore turistico, infine, una grande capacità di comunicare in modo chiaro ed efficace.

CARRIERA

Si tratta di un lavoro di responsabilità che richiede grande esperienza, maturità e competenza, per cui difficilmente potrà costituire un primo impiego. E' una professione affascinante e in grado di dare grandi soddisfazioni, ma anche molto faticosa. E' per questo che molti accompagnatori turistici dopo un certo periodo preferiscono passare ad occupazioni più sedentarie: possono diventare direttori o impiegati di agenzia, continuare a svolgere la professione saltuariamente in un'agenzia di loro proprietà, oppure ricoprire posizioni di tipo organizzativo e dirigenziale all'interno di *tour operator*.

FORMAZIONE

Per svolgere la professione di accompagnatore turistico occorre superare un esame regionale, per il quale è richiesta la conoscenza di almeno una lingua straniera e un diploma di scuola media superiore.

GUIDA TURISTICA

CHI E'

La guida turistica accompagna i turisti nelle visite a particolari località. Opera quindi in un ambito territorialmente limitato (un certo museo, una certa città), ed è questo che lo distingue principalmente dall'accompagnatore turistico, che segue i gruppi negli spostamenti da una località all'altra.

DOVE LAVORA

In ambiti locali determinati: particolari monumenti storici, musei, gallerie, città. Si tratta perlopiù di lavoratori autonomi, che lavorano a contratto per agenzie di viaggi o enti turistici pubblici, ognuno dei quali ha un elenco di guide di cui si serve abitualmente.

CHE COSA FA

La guida turistica accompagna le persone per periodi di tempo limitati, in genere non più di alcune ore, nella loro visita a luoghi e località turisticamente interessanti. Decide quindi gli itinerari, programma i tempi da dedicare ai diversi luoghi, sceglie il tipo di informazioni da fornire su ciascuno di essi. La sua attività principale consiste nel fornire informazioni di vario genere sui monumenti, scavi, opere d'arte, sapendo inquadrare ognuno di questi 'oggetti' nella sua matrice sociale e culturale per farlo 'parlare' come una vera e propria testimonianza della storia umana.

CONOSCENZE E ABILITA'

Le conoscenze necessarie per lo svolgimento della professione sono quelle prescritte per il superamento dell'esame abilitante. Ad esse bisogna affiancare delle nozioni di psicologia del turismo, per poter interpretare le esigenze delle persone accompagnate e per poter adeguare i propri interventi alle diverse mentalità, livelli culturali, tipi di visita. La guida turistica deve inoltre avere buone capacità comunicative: essere chiara, saper cogliere cosa è essenziale e cosa è superfluo nelle spiegazioni, saper catturare l'attenzione, suscitare emozioni e coinvolgere attivamente gli interlocutori. Se accompagna gruppi di turisti stranieri viene detta guida-interprete: in questo caso, ovviamente, il livello di conoscenza della lingua straniera deve essere ottimo.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

La guida deve possedere le buone abilità comunicative di cui si è parlato, oltre ad un certo grado di simpatia ed una buona presenza. Inoltre, è richiesta una notevole resistenza fisica, dato che è un lavoro che si svolge in piedi, camminando e parlando a voce alta.

CARRIERA

Non esiste una vera e propria carriera, oltre alla preparazione che porta a superare l'esame professionale. Naturalmente, col crescere dell'esperienza si allarga anche l'ambito di attività e la quantità di lavoro. Chi desidera cambiare professione dopo un certo tempo, aspira ad aprire un'agenzia di viaggi, oppure a lavorare come dipendente presso ditte private o enti pubblici, perlopiù con le funzioni di programmatore delle attività turistiche.

FORMAZIONE

Occorre essere in possesso di un patentino, che viene rilasciato dalla Provincia in seguito al superamento di un esame. Per essere ammessi a questo esame spesso viene richiesto il diploma di scuola media superiore e la conoscenza di almeno una lingua straniera. Inoltre, fondamentale è l'approfondita conoscenza della storia, geografia, cultura e itinerari turistici dell'area dove si intende operare.

RESPONSABILE DEL MARKETING TURISTICO

CHI E'

E' il responsabile dell'area marketing di un'azienda turistica: cura l'immagine dell'azienda e dei suoi prodotti, le politiche dei prezzi, alcuni aspetti dell'organizzazione aziendale.

DOVE LAVORA

Trova generalmente occupazione nei tour operator e negli enti pubblici di promozione turistica.

CHE COSA FA

Il responsabile del marketing ha delle funzioni di tipo direttivo e manageriale. Da un lato cerca di conoscere il meglio possibile l'andamento del mercato turistico: i desideri della clientela e le offerte della concorrenza. Dall'altro, a partire da queste osservazioni, deve elaborare delle strategie di vasto raggio per far sì che la sua azienda incontri il favore del maggior numero possibile di potenziali clienti. Per lo svolgimento del primo compito, si serve di strumenti come le indagini di mercato (sondaggi, interviste, test e così via), i sopralluoghi sui luoghi di soggiorno turistico e le agenzie di vendita, le analisi statistiche ed economiche dei fenomeni turistici. Per assolvere al suo secondo compito, quello di promuovere le vendite della ditta per cui lavora, deve definire - insieme ai direttori generali - le politiche dei prezzi dell'azienda e il tipo di prodotti da offrire, deve elaborare materiali pubblicitari, intervenire nella selezione e formazione del personale, organizzare la rete di vendita dei prodotti.

Quando lavora per degli enti pubblici, il suo compito consiste principalmente nella valorizzazione delle aree turistiche: svolge quindi un lavoro affine all'agente di sviluppo turistico (vedi oltre). Prepara materiali informativi e pubblicitari, fornisce ogni genere di suggerimenti su come rendere il territorio il più possibile attraente per dei potenziali turisti, programma attività culturali e ricreative, cura i rapporti tra amministrazione pubblica e servizi turistici privati.

CONOSCENZE E ABILITA'

Il responsabile del marketing turistico deve conoscere a fondo il settore turistico in tutti i suoi elementi. Egli si trova infatti a mediare tra i produttori di servizi ed i loro clienti, dovendo trovare soluzioni massimamente vantaggiose per entrambi. Conosce quindi con uguale competenza il modo in cui vengono amministrate le grandi agenzie di tour operator e le piccole agenzie dettaglianti, il loro funzionamento, l'organizzazione delle strutture ricettive (alberghi, ristoranti) e delle compagnie di trasporti, l'economia dei paesi di partenza e di arrivo, la legislazione turistica, la psicologia dei clienti in fatto di viaggi e soggiorni. Possiede quindi conoscenza in campo economico e amministrativo, nella tecnica turistica, nelle tecniche di comunicazione e di vendita, nella psicologia sociale e del turismo. Se lavora per un ente

pubblico, deve conoscerne a fondo l'organizzazione, i compiti, il funzionamento, oltre alla geografia turistica dell'area.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Questo tipo di lavoro richiede ottime capacità di analisi dei fenomeni nella loro globalità e complessità. Occorre sapersi assumere molte responsabilità, prendendo spesso autonomamente delle decisioni importanti, ma è ugualmente importante sapere comunicare e collaborare con gli altri, cercando di negoziare le soluzioni con le diverse parti.

CARRIERA

Si tratta di una professione che si raggiunge generalmente dopo vari anni di esperienza. Le possibilità di carriera possono consistere nell'avviare un'attività autonoma - da solo o formando una società di consulenza nel marketing turistico - contando sull'esperienza acquisita come dipendente.

FORMAZIONE

Occorre un livello di istruzione medio-alto, quale può dare un diploma di scuola media superiore più una laurea oppure un diploma post-secondario (master o simili) nell'area marketing, turismo, o meglio ancora nell'area del marketing turistico. E' necessario conoscere almeno due lingue straniere.

PROMOTORE TURISTICO

CHI E'

Il promotore turistico (o *sales promoter*) è in pratica un rappresentante: si tratta infatti di chi propone alle agenzie dettaglianti prodotti turistici come pacchetti-viaggio o contratti con compagnie di trasporto.

DOVE LAVORA

Svolge il suo lavoro perlopiù per i *tour operator* e le compagnie aeree. Normalmente, un promotore turistico è responsabile di una certa area geografica, spesso comprendente diverse Province. Recentemente, i promotori turistici vengono contattati anche da Enti pubblici e associazioni locali per la valorizzazione del territorio, per presentare ad una clientela di agenzie, tour operator, associazioni, le offerte turistiche di una certa area.

CHE COSA FA

Il suo lavoro consiste principalmente nel recarsi presso i potenziali acquirenti di prodotti turistici 'all'ingrosso', come le agenzie dettaglianti, le associazioni, i circoli aziendali, e nel presentare loro le offerte dell'azienda. Mostra i cataloghi, illustra le offerte speciali, spiega le modalità di prenotazione e di contatto con l'azienda. Il suo compito è insomma quello di 'stimolare' il più possibile l'acquisto dei prodotti turistici, attraverso anche la creazione ed il mantenimento di una buona immagine aziendale e di buoni rapporti con i clienti. Come ogni rappresentante, si sposta molto all'interno della sua area e segue orari che stabilisce con una certa autonomia, nonostante ci sia anche una certa dose di imprevedibilità nell'andamento degli incontri.

Per il suo costante contatto con le realtà di base del mercato turistico, svolge anche un'importante funzione nell'area marketing. Egli può infatti raccogliere informazioni preziose su quali sono i prodotti più richiesti o sulle modalità di presentazione più efficaci, e comunicarle al responsabile del marketing perché ne tenga conto nell'elaborare le linee generali della politica di immagine dell'azienda.

CONOSCENZE E ABILITA'

Una certa conoscenza del mondo del turismo può essere utile, per potere comprendere meglio le richieste, per identificare i punti di forza e di debolezza dei prodotti offerti, per valutare le offerte della concorrenza. Le abilità principali, tuttavia, consistono nel saper presentare i prodotti e l'immagine aziendale in generale, nel comunicare, nello stabilire dei buoni rapporti, nell'interpretare le esigenze dei clienti.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Oltre alle capacità comunicative e relazionali di cui si è parlato, il lavoro richiede anche un certo grado di intraprendenza e spirito di iniziativa, necessarie per risolvere i problemi che possono crearsi volta per volta. Per i lunghi e frequenti spostamenti si

tratta di un lavoro che richiede resistenza fisica e psicologica e dinamismo.

CARRIERA

Lo sbocco più naturale per questo tipo di lavoro si trova nell'area marketing dell'azienda, con mansioni di sempre maggiore responsabilità.

FORMAZIONE

Un diploma di scuola media superiore è spesso una condizione importante per accedere al lavoro. Non sono invece generalmente richieste notevoli esperienze in campo turistico, quanto piuttosto una buona attitudine alla vendita: le ditte stesse, infatti, organizzano dei corsi di formazione nei quali vengono illustrati i prodotti che devono essere venduti, l'organizzazione dell'azienda e le nozioni fondamentali del marketing turistico.

PROGRAMMATORE TURISTICO

CHI E'

Il programmatore turistico ha il compito di ideare, pianificare, organizzare e collaudare viaggi e soggiorni.

DOVE LAVORA

Generalmente nelle agenzie medio-grandi e nei *tour operator*.

CHE COSA FA

Il programmatore turistico lavora a stretto contatto con i responsabili del marketing e della programmazione generale dell'impresa turistica. Con essi cerca di interpretare le esigenze della clientela e le offerte della concorrenza, per tenerne conto nella costruzione di pacchetti di viaggio che incontrino il maggior favore possibile.

E' una delle poche professioni del turismo in cui si compiono molti spostamenti, anche all'estero, per motivi di lavoro. Tra i suoi compiti, infatti, c'è la presa di contatti con le compagnie di trasporti, poi con le strutture ricettive del paese nel quale si svolgerà il viaggio, e infine il sopralluogo in tutte le tappe del percorso. Deve inoltre sapere valutare l'aspetto economico del viaggio, calcolando tutti i singoli costi e negoziando i prezzi migliori con i fornitori di servizi (compagnie di trasporto, alberghi, guide ecc.).

I viaggi programmati possono essere standardizzati e inseriti nel catalogo del *tour operator*, oppure costruiti su misura per le esigenze di singoli clienti o gruppi. Nelle grandi agenzie e *tour operator* i programmatori turistici tendono a specializzarsi in certe aree geografiche o in certi tipi di viaggi (viaggi a catalogo o su misura, viaggi di affari, viaggi *incentive*); nelle agenzie di dimensioni minori invece possono intrattenere anche rapporti con il pubblico e assistere gli addetti al banco, risolvendo particolari problemi di organizzazione dei viaggi.

CONOSCENZE E ABILITA'

Oltre alle lingue, il programmatore turistico deve conoscere molto bene la geografia dei luoghi in cui organizzerà i viaggi. Deve inoltre avere un'ottima pratica del funzionamento dei *tour operator*, delle agenzie di viaggio e delle compagnie di trasporti, per poter integrare al meglio le varie parti del suo lavoro. Molto utili sono anche competenze nel campo del marketing, della pubblicità e della psicologia del turismo.

Il programmatore turistico deve essere in grado di calcolare le tariffe dei mezzi di trasporto e tutti i costi che si presentano in un viaggio: deve quindi avere esperienza nell'amministrazione e gestione delle imprese turistiche. Deve inoltre essere in grado di consultare e confrontare diverse fonti di informazione, come orari, tariffari, libri, cataloghi, terminali informatici e banche dati.

CAPACITA' RELAZIONALI E PERSONALI

Venendo in contatto con molte persone in diverse situazioni, e dovendo negoziare con ciascuna di esse le soluzioni più vantaggiose per la propria agenzia, il programmatore turistico deve essere dotato di buone capacità relazionali. E' inoltre indispensabile una forte inclinazione personale verso i viaggi e il turismo, per poter interpretare al meglio i desideri della clientela e per vivere nel migliore dei modi i frequenti spostamenti che il lavoro richiede.

CARRIERA

Si tratta di una professione che richiede molta esperienza e che viene solitamente svolta solo dopo diversi anni di lavoro all'interno di un'agenzia di viaggi o un *tour operator*. Le possibilità di avanzamento consistono nel ricoprire ruoli di tipo direttivo in grandi agenzie di viaggi, oppure nel mettersi in proprio, lavorando come consulente di agenzie, privati o istituzioni pubbliche. Infine, è anche possibile diventare responsabili dei servizi turistici all'interno di enti pubblici, per l'organizzazione di attività turistiche in ambito locale.

FORMAZIONE

Non ci sono titoli specifici richiesti per legge. E' tuttavia necessaria una buona cultura generale, rappresentata da almeno un diploma di scuola media superiore (idealmente ad indirizzo turistico), la frequenza a corsi di specializzazione, e soprattutto molta esperienza.