

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di commercio ramo Agenzie viaggi vendono viaggi di vacanza, di affari e di gruppo. Al centro della loro attività vi sono i clienti e le clienti, ai quali offrono consulenza in ufficio o al telefono, in varie lingue. Attraverso il colloquio identificano le mete preferite e le modalità di viaggio auspiccate. Effettuano le prenotazioni e preparano i documenti di viaggio.

L'attività quotidiana degli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi è caratterizzata dal piacere di entrare in contatto diretto con clienti di ogni estrazione sociale e di saper cogliere i loro desideri di viaggio. Bisogna riconoscere rapidamente quali mete e tipi di viaggio entrano in considerazione. Alcuni clienti richiedono unicamente informazioni e prospetti per una determinata destinazione, altri invece preferiscono scegliere e prenotare viaggi organizzati in maniera completa fin nei minimi dettagli. Qualunque siano le mete preferite, gli itinerari, i mezzi di trasporto e i tipi di pernottamento, gli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi offrono proposte personalizzate. Operando in modo cordiale e convincente, sanno sempre trovare la soluzione ottimale per soddisfare anche i clienti più esigenti.

Conoscono molti aspetti relativi ai Paesi di destinazione, ad esempio per quanto riguarda la situazione politica, la cultura e le usanze delle differenti regioni, le diverse escursioni possibili. Sono in grado di ricercare e di fornire rapidamente alla clientela informazioni esaustive: tariffe di aerei, treni, navi e altri mezzi, offerte di viaggio vantaggiose, possibilità di alloggio, manifestazioni e spettacoli, disposizioni doganali, documenti d'identità e visti obbligatori, questioni assicurative e molto altro ancora.

La preparazione vera e propria del viaggio comporta un lavoro molto dettagliato: gli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi leggono gli orari di bus, navi, aerei, ordinano o emettono i relativi biglietti, riservano al computer voli, camere d'albergo, auto a noleggio, biglietti per manifestazioni e si occupano di tutta la corrispondenza necessaria. Ogni particolare nelle prenotazioni e nel conteggio deve essere giusto: questa attività richiede quindi parecchio tempo e notevole precisione.

Possono anche essere attivi presso un tour operator: ricevono prenotazioni per telefono, prenotano posti su voli di linea o voli charter e posti letto negli alberghi, preparano pacchetti di viaggi tutto compreso, allestiscono cataloghi per la prossima stagione, ricercano nuove possibilità di vacanze, calcolano i costi e fissano i prezzi.

Il lavoro di consulenza e di vendita implica, da parte degli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi, un modo di pensare orientato ai bisogni e ai desideri del cliente, come pure tatto, flessibilità e ricchezza di idee.

Formazione

Durata: 3 anni

La formazione professionale di base (tirocinio) è così strutturata: formazione pratica nei diversi settori di un'agenzia di viaggi (tour operating, vendita al telefono, sportello, viaggi d'affari, ecc.), 3-4 giorni la settimana. Formazione scolastica presso la scuola professionale commerciale (SPC) di Bellinzona, Lugano, Locarno e Chiasso. Esistono 2 profili scolastici: "formazione Base" (profilo B) e "formazione Estesa" (profilo E). Per chi segue la formazione estesa vi è anche la possibilità di conseguire la maturità professionale commerciale parallelamente al tirocinio. Materie d'insegnamento a scuola: lingua standard, prima lingua straniera, seconda lingua straniera (profilo E); informazione, comunicazione, amministrazione; economia e società; approfondire e collegare, lavoro autonomo; competenze interdisciplinari; sport. I corsi interaziendali e i corsi di settore (26 giornate ripartite sui 3 anni di formazione) organizzati dalle associazioni professionali di categoria, completano inoltre la formazione scolastica e in azienda con conoscenze specifiche al ramo di attività.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di

IMPIEGATO DI COMMERCIO o

IMPIEGATA DI COMMERCIO, il ramo di formazione (Agenzie viaggi) è menzionato nel certificato delle note.

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 26 settembre 2011, stato 1.5.2017)

Requisiti

Per la formazione di base in azienda (tirocinio)

- assolvimento della scolarità obbligatoria

L'azienda di tirocinio (agenzia di viaggi) può richiedere il superamento del livello superiore della scuola dell'obbligo.

Chi intende seguire il profilo con maturità professionale deve possedere i seguenti requisiti:

- licenza di scuola media con:

a) diritto d'iscrizione alle scuole medie superiori;

b) media di almeno 4,3 e frequenza di 2 corsi attitudinali

c) media di almeno il 4,4 e frequenza di 1 corso attitudinale

d) media di almeno 4,5 e frequenza di corsi base;

e) al massimo un'insufficienza non inferiore al 3

- esame di ammissione per chi non ha i requisiti sopraindicati

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Cortesia e tatto
- Facilità di contatto
- Facilità per le lingue
- Attitudine a lavorare in gruppo
- Spirito metodico
- Senso commerciale

Condizioni di lavoro

Gli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi lavorano a contatto - diretto o telefonico - con la clientela oppure svolgono compiti amministrativi presso un'agenzia di viaggi o un tour operator.

Il settore dei viaggi offre agli impiegati di commercio ramo Agenzie viaggi molteplici possibilità d'impiego e di perfezionamento.

Perfezionamento

- formazione continua proposta dall'associazione professionale di categoria;
- corsi di formazione e di perfezionamento organizzati da scuole del settore viaggi e turismo;
- maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di consulente in turismo o di specialista in marketing;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di manager dei trasporti pubblici dipl. o di capo/a di marketing dipl.;
- scuola specializzata superiore per conseguire il titolo di specialista turistico/a dipl. SSS o di economista aziendale dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale per conseguire un bachelor SUP in turismo, in economia aziendale o in informatica di gestione.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

<http://www.tourismus-bildung.ch>

Professioni affini

- Impiegato di commercio (AFC)/Impiegata di commercio (AFC)
- Impiegato di commercio (Banche) (AFC)/Impiegata di commercio (Banche) (AFC)

Indirizzi

Federazione Svizzera della agenzie di viaggi (FSAV)
Etzelstrasse 42
8038 Zurigo 38
Telefono: 044 487 30 50
<http://www.fsav.ch>

Società degli impiegati del commercio (SIC)
Sezione Ticino
Via Vallone 27
6500 Bellinzona
Telefono: 091 821 01 01
<http://www.sicticino.ch>