

## Descrizione

Compito principale dei consulenti in turismo è quello di occuparsi dell'accoglienza e della consulenza alla clientela, nonché di promuovere la qualità dei servizi nel settore turistico. Sono professionisti formati e specializzati nell'ambito dei contatti umani e della vendita, in grado di offrire un prodotto in modo creativo, tenendo conto delle aspettative dei turisti, cercando di soddisfare i loro bisogni e di rispondere alle loro richieste.

Per realizzare questi obiettivi devono padroneggiare perfettamente le tecniche della comunicazione e conoscere diverse lingue.

I loro compiti principali possono essere così descritti:

### preparazione delle prestazioni

- conoscere a fondo l'offerta turistica del paese, del cantone, della regione (manifestazioni di vario genere, luoghi interessanti, bellezze naturali, infrastrutture turistiche e di svago, monumenti culturali, ecc.);
- informarsi con esattezza dei desideri e dei bisogni della clientela turistica per rispondere il meglio possibile alle diverse richieste;
- realizzare la documentazione informativa adeguata (prospetti promozionali, opuscoli turistici, ecc.);
- analizzare le domande e le proposte della clientela per creare nuovi prodotti adattati ai vari bisogni;

### offerte alla clientela

- informare e consigliare i turisti in merito a viaggi, gite, visite, svaghi e proporre svariate soluzioni;
- informarsi sui loro bisogni in rapporto alla loro disponibilità in tempo nonché finanziaria;
- organizzare e animare progetti di svago, culturali (festival, esposizioni, spettacoli, ecc.) o di promozione turistica (visite, conferenze, gite, ecc.);
- vendere prodotti creativi e accattivanti, ben adattati alla clientela turistica;

### gestione e amministrazione

- calcolare e stabilire i prezzi dei viaggi, delle gite, delle visite, dei soggiorni proposti;
- allestire i preventivi di spesa;
- creare progetti di comunicazione per promuovere nuove offerte.

## Formazione

La formazione si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. La preparazione agli esami federali avviene in genere tramite corsi serali, diurni o settimanali, organizzati dalle associazioni professionali, da scuole e altri enti pubblici o privati; è però anche possibile prepararsi privatamente. A livello svizzero corsi svolti in forma modulare (5 moduli per un totale di 440 ore di insegnamento) sono offerti dal Bildungszentrum (BZI) di Interlaken, dall'Erwachsenenbildungszentrum di Soletta (EBZ), dal Centre valaisan de perfectionnement continu (CPVC) di Sion e dall'Ecole Athéna di Losanna.

Durata: 1,5 anni circa. Il sistema modulare permette di seguire i diversi corsi in tutte le scuole organizzatrici, a dipendenza dei calendari proposti e della disponibilità dei candidati.

Contenuto dei moduli: accoglienza (organizzazione, comunicazione, sviluppo della personalità, tot. 90 lezioni); sistemi informatici nel turismo (nuovi media, sistemi turistici, applicazioni, tot. 90 lezioni); accompagnamento turistico (esigenze degli ospiti, segmenti di mercato, struttura dell'offerta, tot. 100 lezioni); organizzazione di manifestazioni (forme, strutture organizzative, logistica, tot. 100 lezioni); modulo di integrazione alla gestione turistica (organizzazione del turismo, mercato del tempo libero, tot. 60 lezioni).

Al termine della formazione, superati gli esami finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di

### CONSULENTE IN TURISMO

(Regolamento federale d'esame del 25 gennaio 2017)

## Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) di impiegato/a di commercio, o diploma di una scuola di commercio, o titolo equivalente
- 2 anni di pratica professionale di cui almeno 1 anno nei seguenti settori: accoglienza, ricezione, servizio alla clientela, impiego di un sistema di riservazione informatizzato, accompagnamento turistico, organizzazione di eventi
- conoscenza di almeno una lingua straniera (livello B1) o esperienza professionale in questa lingua
- attestati che certificano i 5 moduli richiesti

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Facilità di contatto
- Senso della comunicazione
- Spirito d'iniziativa
- Creatività e immaginazione
- Senso commerciale
- Facilità per le lingue

## Condizioni di lavoro

I consulenti in turismo lavorano in contatto diretto con la clientela e assumono importanti responsabilità all'interno dell'ufficio e dell'azienda turistica in cui operano. Collaborano con agenti di viaggio, specialisti turistici, esperti turistici, albergatori, ristoratori, responsabili di installazioni sportive e di risalita e di imprese di trasporto.

Possono operare in ambiti diversi: enti turistici (in Ticino sono 11, oltre a Ticino Turismo), aziende di trasporto, agenzie immobiliari, alberghi, ristoranti o qualsiasi altra azienda turistica nella quale è primordiale il contatto con la clientela.

Secondo le circostanze, possono essere chiamati a lavorare anche durante i fine settimana e nei giorni festivi. Il loro ritmo di attività varia a seconda delle stagioni turistiche.

## Perfezionamento

- corsi e seminari di perfezionamento (informazione, organizzazione di manifestazioni, accoglienza, vendita, ecc.) organizzati dagli enti turistici a livello regionale, cantonale e nazionale;
- corsi di approfondimento nelle lingue e nel marketing;
- esame professionale superiore (EPS) per l'ottenimento del diploma federale di esperto/a turistico/a dipl.;
- scuola specializzata superiore di turismo per conseguire il titolo di specialista turistico/a dipl. SSS.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Professioni affini

- Specialista d'agenzia di viaggi/Specialista d'agenzia di viaggi
- Guida turistica/Guida accompagnatrice/Guida turistica/Guida accompagnatrice
- Hostess/Steward di accoglienza/Hostess/Steward di accoglienza
- Manager del turismo SUP/Manager del turismo SUP
- Specialista in vendita (APF)/Specialista in vendita (APF)

## Indirizzi

Centre valaisan de perfectionnement continu (CVPC)  
Ch. St-Hubert 2  
Case postale 259  
1951 Sion  
Telefono: 027 346 59 79  
<http://www.cvpc.ch>

Ecole Athena  
Avenue de  
1003 Losanna  
Telefono: 021 323 22 84  
<http://www.athenaschool.com>

Bildungszentrum Interlaken BZI  
Obere Bönigstrasse 21  
3800 Interlaken  
Telefono: +41 33 508 48 48  
<http://www.bzi-interlaken.ch>

EBZ Erwachsenenbildungszentrum  
Niklaus Konrad-Str. 5  
4501 Soletta 1  
Telefono: +41 32 627 79 30  
<https://bbzsogr.so.ch/ebz/>