© Copyright Università degli Studi di Torino, Progetto Atlante delle Professioni 2009

COME VIENE EROGATO UN SERVIZIO DI INFORMAZIONI TURISTICHE?

A – Flusso di attività	B - INPUT	C – Descrizione dell'attività	D – RISULTATO	E - SISTEMA PROFESSIONALE
POSTAZIONE INFORMATIVA APERTA		L'input del processo è costituito dalla consegna della postazione del servizio informativo		
1. PREDISPORRE E ALLESTIRE LA POSTAZIONE	Presa in carico della postazione	Predisposizione e verifica della postazione: corretto funzionamento della strumentazione (internet, intranet, ecc.), accessibilità degli strumenti cartacei (cartine, mappe, opuscoli), disposizione dei materiali informativi e allestimento del book shop.	Postazione allestita	Coordinatore; **Informatore turistico**
2. REPERIRE E AGGIORNARE LE INFORMAZIONI E I MATERIALI DESTINATI AL PUBBLICO	Postazione allestita correttamente	Raccolta, organizzazione e verifica delle informazioni destinate al pubblico e aggiornamento del materiale informativo (sostituendo il vecchio con il nuovo); redazione di comunicati interni	Informazioni e materiali raccolti, aggiornati, verificati	**Informatore turistico**
3. ACCOGLIERE IL CLIENTE ED EROGARE IL SERVIZIO INFORMATIVO	Informazioni raccolte, aggiornate, verificate	Consiste nell'accogliere le esigenze del cliente (front office, telefoniche o via e-mail) e fornire l'assistenza attraverso la consultazione di materiali, la ricerca di informazioni; nell'orientare alle opportunità del territorio; nel proporre delle soluzioni di interesse o nel formularne ad hoc; nell'effettuare prenotazioni alberghiere; nel fornire materiale utile per la fruizione turistica (carte, elenchi luoghi di interesse, ecc.); nel raccogliere eventuali problematicità e nell'attivare le risorse per rispondere a tali questioni.	Esigenze del cliente soddisfatte	**Informatore turistico**

4. GESTIRE LA VENDITA DI MATERIALI, PRODOTTI, SERVIZI TURISTICI ORGANIZZATI	Richieste del cliente	Consiste nell'elaborare proposte e kit di materiali; nel gestire l'eventuale vendita di prodotti e le operazioni di cassa.	Prodotto/servizio venduto	**Informatore turistico**
5. CONSEGNARE LA POSTAZIONE E PASSARE LE INFORMAZIONI ALLA FINE DEL TURNO DI LAVORO	Servizio attivo anche se cambiano gli operatori	Consegna della postazione e passaggio di informazioni alla fine del turno di lavoro (compilazione agenda interna per comunicazioni ai colleghi, in caso di fine turno ritiro del materiale esposto, chiusura della cassa)	Chiusura/consegna della postazione	**Informatore turistico**
↓ PROCESSO DI EROGAZIONE DI INFORMAZIONI TURISTICHE CONCLUSO		Il risultato del processo di lavoro è costituito dalla corretta erogazione di informazioni turistiche.		