

L'azienda:

Ragione sociale	
------------------------	--

sottoscrive il presente piano formativo per

Nome e cognome	
-----------------------	--

da assumere con contratto di apprendistato professionalizzante

COD. 18	AREA ATTIVITA' SERVIZI PROFESSIONALI ALLE IMPRESE E ICT <u>AMBITO EVENTI</u> PROFILI FORMATIVI – ACCORDO INTEGRATIVO AL CCNL TDS DEL 22/3/2024
----------------	--

➤ **AMBITO EVENTI**

ASSISTENZA E CURA CLIENTE

Qualifiche:

Particolari conoscenze tecniche ed approfondita conoscenza tecnico-pratica

- Specialista in assistenza clienti espositori
- Specialista in accoglienza e assistenza tecnica clienti
- Specialista in servizi di ospitalità

QUALIFICA DA CONSEGUIRE _____

AREA DI ATTIVITA' – SERVIZI PROFESSIONALI ALLE IMPRESE E ICT
COMPETENZE A CARATTERE PROFESSIONALIZZANTE -
ELENCO COMPETENZE CHIAVE (*)

COMPETENZE DI SETTORE

- Conoscere l'organizzazione aziendale, le procedure e i processi aziendali
- conoscere le caratteristiche del settore in cui l'impresa opera
- saper operare con orientamento ai risultati e in collaborazione con il team di riferimento e le strutture aziendali
- saper operare nel rispetto delle norme e delle buone prassi in materia di prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza sul lavoro e di prevenzione e protezione dagli incendi.

COMPETENZE DI AREA

- Saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità dei risultati, in collaborazione con il team di riferimento e secondo le procedure previste
- sapersi rapportare alle altre funzioni organizzative aziendali
- conoscere il ruolo e la funzione della propria area di attività all'interno della catena del valore
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie proprie dell'area di attività.

COMPETENZE DI PROFILO

- Conoscere e saper utilizzare gli applicativi specifici funzionali allo svolgimento della mansione
- conoscere e saper proporre ai clienti i servizi forniti dall'impresa
- conoscere il contesto tecnologico e commerciale di riferimento
- conoscere il contesto locale, con particolare riferimento all'offerta ricettiva
- sapersi rapportare ai clienti interni ed esterni all'impresa in modo efficiente e orientato al risultato

- saper gestire il cliente in ottica sistemica, senza limitarsi al singolo servizio offerto, dall' accoglienza alla ripartenza
- conoscere le principali lingue straniere sia nello scritto sia nel parlato.

(*) le competenze qui indicate rappresentano, in quanto competenze chiave, un'elencazione delle competenze comuni alle varie figure professionali. La definizione nel dettaglio delle competenze richieste da ciascuna qualifica verrà effettuata al momento della progettazione operativa del piano formativo individuale

Luogo _____

Data _____

Timbro e firma _____