

Trova l'intruso

Le seguenti figure sono i principali sbocchi professionali al termine della scuola per l'articolazione di Accoglienza turistica. Due professioni non sono coerenti con l'indirizzo, indica quali.

- Addetto al front office alberghiero
- Assistente turistico presso villaggi turistici
- Addetto booking presso tour operator
- Agente di viaggi
- ✗ Maître
- Addetto al front office aziendale
- Concierge d'hotel
- Addetto organizzazione eventi
- Hostess/steward eventi
- ✗ Chef de rang
- Assistente di volo
- Guida turistica
- Accompagnatore turistico
- Direttore tecnico di agenzia di viaggi
- Addetto presso uffici di informazione e accoglienza turistica
- Animatore turistico

Abilità

Collega i termini

Abbina gli aggettivi ai corrispondenti comportamenti.

| Saper essere | | Saper fare |
|--|--|---|
| 1. Sorridenti e simpatici | | A. Arrivare puntuali al lavoro, eseguire le procedure di servizio con precisione e chiarezza. |
| 2. Comprensivi con il cliente | | B. Accogliere il cliente con un sorriso è il modo migliore per instaurare da subito un rapporto positivo e di fiducia. "Benvenuto!", "Welcome!". |
| 3. Umili e pazienti | | C. Mantenere la riservatezza su elementi personali che riguardano sia ospiti che colleghi. Non divulgare notizie riservate dell'azienda, attenersi al segreto d'ufficio. |
| 4. Comunicativi e aperti | | D. Mettersi nei panni dell'altro, la qualità più difficile da affinare, specialmente nel caso di problemi o reclami. Riuscire a capire le attese del cliente e far comprendere la sincerità dei nostri sforzi per risolvere il suo problema. "Il problema è mio". |
| 5. Gentili e cortesi | | E. Conoscere e applicare le regole della buona educazione sono requisiti imprescindibili. |
| 6. Onesti e responsabili | | F. Non discriminare le persone in base alla razza, religione, provenienza o idee politiche, non avere pregiudizi, essere mentalmente aperti. |
| 7. Precisi, chiari e puntuali | | G. Non essere arroganti anche quando si è molto impegnati, non alzare mai la voce, mantenere la calma e la disponibilità nei momenti critici. |
| 8. Discreti e riservati | | H. Essere predisposti ai rapporti con gli altri e avere capacità di ascolto attivo è fondamentale per capire le differenti psicologie delle persone e adottare strategie comunicative adeguate. |
| 9. Collaborativi nel lavoro di squadra | | I. Impegnarsi sinceramente nel proprio lavoro cercando di mantenere rapporti di rispetto per le persone e i loro beni. |
| 10. Tolleranti | | L. Lavorare in team determina il vero successo di un'azienda. Disponibilità al confronto e alla collaborazione sono importanti elementi di crescita. |