



Operatore Front Office

Dove e come lavora

L'Operatore Front Office o Operatore di Agenzia Viaggi o Agente di Viaggi o Banconista è una delle figure cardine nelle agenzie di viaggio e turismo che operano come agenzia di viaggi. Si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel front office di agenzie viaggi di qualsiasi dimensione. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Responsabile Front Office.

Cosa fa

L'Operatore Front Office cura i rapporti con i clienti e segue tutta l'attività di front office. È, quindi, la figura professionale che si occupa di fornire informazioni ai clienti e offrire consulenza nella scelta e nell'acquisto di viaggi e soggiorni. In buona sostanza si occupa sia della vendita dei biglietti di viaggio (treni, aerei, ecc.) sia della vendita di pacchetti realizzati direttamente dell'agenzia per cui lavora o da altri tour operator. In particolare, l'Operatore Front Office fornisce informazioni, consulenza e assistenza ai clienti, cerca di capirne le esigenze, verifica le disponibilità di posti, effettua prenotazioni e vende biglietti o pacchetti, informa il cliente sulle valute, sulle condizioni climatiche, sulle precauzioni sanitarie, ecc. Gestisce le prenotazioni, emette i biglietti definitivi di viaggio, gestisce e controlla la contabilizzazione della biglietteria venduta e la rendicontazione che le agenzie devono periodicamente effettuare nei confronti dei vettori. Si occupa, inoltre, della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico e linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, in Lingue, in Storia dell'Arte, in Storia, in Lettere e più in generale in corsi di studio in ambito turistico, linguistico e umanistico.

Competenze tecniche

L'Operatore Front Office deve conoscere perfettamente i pacchetti di viaggio distribuiti dall'agenzia per cui lavora e deve possedere ottime conoscenze in materia di geografia turistica. Deve conoscere il funzionamento delle linee di trasporti, delle imprese produttrici di viaggi, delle strutture alberghiere e delle polizze a garanzia degli infortuni o danni ai viaggiatori. Deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la prenotazione e vendita di viaggi e biglietti. Deve, quindi, possedere competenze specialistiche e certificazioni rilasciate da vari organismi, quali la IATA per il trasporto aereo internazionale e le Ferrovie dello Stato per il trasporto ferroviario. Deve, inoltre, sapere costruire le tariffe di percorsi anche complessi e organizzare itinerari, facendo ricorso a cataloghi, dati informatizzati, dépliant, guide turistiche ed ogni altra fonte di informazione. Deve, quindi, saper orientarsi facilmente tra piani di volo, orari e tariffe. Deve possedere conoscenze di contabilità, fatturazione e rendicontazione. Deve, infine conoscere la legislazione turistica, soprattutto per quanto riguarda la tutela del consumatore e la gestione di reclami e rimborsi.



Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata) ed eventualmente di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese e lo Spagnolo. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare specifici software per la gestione delle prenotazioni (GDS - Global Distribution System) che, vista la loro complessità, richiedono appositi corsi di formazione.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve essere una persona molto precisa, ma comunque flessibile mentalmente.

Note

Nelle realtà più strutturate è possibile trovare la figura dell'Operatore Front Office distinta tra l'Addetto alla Vendita dei Package e l'Addetto alla Biglietteria, il primo specializzato nella vendita di pacchetti turistici, il secondo specializzato nella prenotazione ed emissione di biglietti aerei, ferroviari, ecc. A sua volta l'Addetto alla Biglietteria può distinguersi in base a specifiche tipologie di mezzi di trasporto, quindi, è possibile trovare l'Addetto alla Biglietteria Aerea, l'Addetto alla Biglietteria Ferroviaria, ecc. ciascuno specializzato nella prenotazione di specifiche tipologie di mezzi. In questi casi è importante ricordare che gli addetti alla biglietteria devono possedere competenze specialistiche e certificazioni rilasciate da vari organismi, quali la IATA per il trasporto aereo internazionale e le Ferrovie dello Stato per il trasporto ferroviario.

La figura dell'Operatore Front Office è sicuramente una delle principali figure d'accesso al mondo del lavoro per i neolaureati e i neodiplomati che desiderano lavorare nelle agenzie di viaggi e nei tour operator.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".