



Programmatore Turistico

Dove e come lavora

Il Programmatore Turistico o Project/Product Manager è una delle figure cardine nelle agenzie di viaggio e turismo che operano come tour operator. Si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Programmazione di tour operator di qualsiasi dimensione. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Responsabile della Programmazione Turistica.

Cosa fa

Il Programmatore Turistico si occupa di ideare, pianificare, organizzare e collaudare viaggi e soggiorni. È, quindi, la figura professionale che, sulla base della propria esperienza e conoscenza del mercato turistico e in base alle indicazioni dell'Ufficio Marketing, confeziona un prodotto, viaggio o vacanza, programmandone e determinandone le caratteristiche strutturali (tipo e livello dei servizi), i costi (dall'acquisizione dei servizi alla stampa dell'eventuale catalogo, sino alla distribuzione) e calcolandone tutte le caratteristiche in termini di investimento per l'agenzia. Risponde alle esigenze del turista non solo fornendo itinerari già predisposti in base alla domanda di specifici target, ma anche adattando le proposte in base alle richieste e alle curiosità del turista, quindi, organizzando itinerari personalizzati in grado di valorizzare al massimo gli aspetti artistici, archeologici, naturalistici, storici, culturali, enogastronomici e artigianali del territorio in questione. In particolare, il Programmatore Turistico studia l'andamento del mercato e della concorrenza, sceglie l'area geografica e l'itinerario, individua percorsi differenziati per evidenziare la varietà del territorio e soddisfare gli interessi dei turisti, progetta itinerari turistici integrati, formula le varie ipotesi di definizione della durata del viaggio, del tipo di servizi e di strutture da offrire ai clienti. Vaglia, quindi, gli itinerari, i mezzi di trasporto, le possibili alternative nella scelta delle strutture ricettive, i servizi supplementari, le situazioni climatologiche, politiche, valutarie, ecc., assicurando l'ottimale utilizzazione delle fonti informative e l'assemblaggio degli elementi idonei a formare il programma maggiormente conforme alle esigenze e motivazioni dell'utenza di riferimento cui è indirizzato. Si relaziona, inoltre, con i corrispondenti dei luoghi di destinazione, ossia con coloro che gli forniranno tutte le informazioni necessarie su cui basare la costruzione del viaggio, prende i contatti con le compagnie di trasporti e con le strutture ricettive dei paesi in cui si svolgeranno i viaggi ed effettua almeno un sopralluogo sul campo, quindi, negozia i prezzi migliori con i fornitori di servizi (compagnie di trasporto, alberghi, guide ecc.). Infine, definisce i prezzi a cui proporre i pacchetti, collauda i prodotti e controlla la conformità dei servizi erogati dai fornitori rispetto agli accordi previamente sottoscritti, collabora alla realizzazione di materiale informativo e promo-pubblicitario, si tiene aggiornato sulle nuove tendenze di mercato partecipando alle fiere di settore e ricercando nuovi fornitori.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta 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, ma anche da diplomati in ambito turistico e linguistico. Va detto, comunque, che per ricoprire questa figura professionale, al di là del percorso di studi, è necessario aver maturato diversi anni di esperienza nel settore ricoprendo ruoli operativi.

Competenze tecniche

Il Programmatore Turistico deve possedere conoscenze di geografia turistica, di legislazione turistica, di marketing turistico e di psicologia del turismo. Deve conoscere e sapere applicare le tecniche di progettazione dei servizi turistici, le tecniche per la produzione di viaggi a catalogo e di viaggi su richiesta, le tecniche per l'acquisizione dei servizi di trasporto e ricettivi, le tecniche di contabilità e analisi dei costi. Deve conoscere l'organizzazione e il funzionamento dei tour operator, delle agenzie di viaggi e delle compagnie di trasporti. Deve, inoltre, conoscere le valute e le loro conversioni (cambio valuta), oltreché possedere conoscenze in materia di contrattualistica con i fornitori di servizi (compagnie di trasporto, alberghi, guide ecc.). Infine, deve conoscere l'andamento del mercato e le offerte della concorrenza.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita 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 attività di programmazione dei pacchetti e per l'erogazione dei servizi.

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, oltreché l'attitudine a scrivere relazioni. Deve essere una persona molto precisa, ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e a viaggiare.

Note

Nelle realtà più strutturate è possibile trovare la figura del Programmatore Turistico distinta in base a specifiche specializzazioni che possono essere diverse fasce di prodotto (viaggi a catalogo o "su misura", viaggi di gruppo od individuali, viaggi d'affari, viaggi incentivi, segmenti specifici, ecc.) e/o diverse destinazioni/aree geografiche. In questo tipo di realtà è, quindi, possibile trovare più figure di Programmatore Turistico, come per esempio il Programmatore Business Travel, il Programmatore Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions (MICE), piuttosto che il Programmatore Nord America, il Programmatore Sud America, ecc., ciascuna specializzata nella programmazione di diverse tipologie di prodotto turistico e/o in diverse destinazioni/aree geografiche.

Inoltre, indipendentemente dalla specializzazione, è possibile trovare la figura del Programmatore Turistico distinta tra junior e senior le cui differenze sono legate principalmente all'esperienza maturata nella posizione; di conseguenza il Programmatore Turistico Junior si occuperà della programmazione dei prodotti più semplici, mentre il Programmatore Turistico Senior si occuperà dei prodotti più complessi.

Per approfondire

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