



## Responsabile Front Office

### Dove e come lavora

Il Responsabile Front Office o Responsabile di Agenzia Viaggi si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel front office (di cui è il responsabile) di agenzie viaggi di qualsiasi dimensione. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Direttore Tecnico e del Titolare. Nelle realtà in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti dal Direttore Tecnico o direttamente dal Titolare.

### Cosa fa

Il Responsabile Front Office coordina, pianifica e supervisiona tutte le attività svolte all'interno del front office. In particolare, coordina le attività degli operatori del front office, distribuisce i compiti, i carichi di lavoro e verifica il lavoro svolto. Individua, quindi, le soluzioni ottimali che permettono l'erogazione del miglior servizio possibile per il cliente e per l'agenzia, rispettando le normative specifiche del settore, garantendo i margini di profitto e i tempi di consegna. Gestisce, inoltre, i rapporti e la contrattualistica con i tour operator, con i servizi di trasporto/vettori (ferroviari, automobilistici, marittimi, aerei), con le strutture ricettive e con le agenzie assicurative. Monitora, quindi, la contabilizzazione della biglietteria venduta e la rendicontazione che le agenzie devono periodicamente effettuare nei confronti dei vettori. Si occupa, inoltre, di risolvere qualsiasi tipo di problematica e complicazione che si possa verificare nella gestione delle attività del front office.

### 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

Il Responsabile 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, oltreché ottime conoscenze in materia di contrattualistica. Deve essere in grado di utilizzare la strumentazione necessaria per la prenotazione e vendita di viaggi e biglietti. 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 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 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 e quello di altri, 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.

## **Per approfondire**

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