



Responsabile della Programmazione Turistica

Dove e come lavora

Il Responsabile della Programmazione Turistica o Capo Project/Product Manager si inserisce nell'Area Tecnica e, in particolare, nel Reparto Programmazione (di cui è il responsabile) di tour operator di medio grandi dimensioni. 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 Programmatore Turistico con più esperienza o dal Direttore Tecnico o direttamente dal Titolare.

Cosa fa

Il Responsabile della Programmazione Turistica coordina, pianifica e supervisiona tutte le attività svolte all'interno del Reparto Programmazione. In particolare, coordina le attività dei programmatori turistici e degli operatori, distribuisce i compiti, i carichi di lavoro e verifica il lavoro svolto. Individua, quindi, le soluzioni ottimali che permettono lo sviluppo del miglior prodotto possibile per il cliente e per l'agenzia, rispettando le normative specifiche del settore, garantendo i margini di vendita e i tempi di realizzazione. Gestisce le relazioni con i corrispondenti dei luoghi di destinazione, prende i contatti con i fornitori di servizi (compagnie di trasporti, strutture ricettive, ecc.) dei paesi in cui si svolgeranno i viaggi, negozia i prezzi migliori e stipula i contratti. Si tiene aggiornato sulle nuove tendenze di mercato partecipando alle fiere di settore, quindi, ricerca nuovi corrispondenti e nuovi fornitori. Si occupa, inoltre, di ideare, pianificare, organizzare e collaudare i pacchetti più complicati da sviluppare e collabora alla realizzazione del materiale informativo e promo-pubblicitario.

Il Responsabile della Programmazione Turistica lavora a stretto contatto con il Responsabile della Contrattualistica per la gestione delle relazioni con i corrispondenti e i fornitori durante l'ideazione, pianificazione e organizzazione dei pacchetti turistici, oltreché con il Responsabile Booking per monitorare l'andamento delle prenotazioni e, quindi, per valutare la chiusura o l'apertura delle pratiche, ossia per decidere se procedere alla prenotazione definitiva di tutti i mezzi di trasporto, gli alloggi e le varie attività programmate per i diversi pacchetti. Si relaziona, inoltre, con il Responsabile Marketing per monitorare le tendenze del mercato turistico e, quindi, per indirizzare l'attività di programmazione turistica.

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.

Competenze tecniche

Il Responsabile della Programmazione Turistica 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 e quello di altri, 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, organizzate in business unit (quindi per fasce di prodotti omogenei), è possibile trovare la figura del Responsabile della Programmazione Turistica distinta in base alle diverse fasce di prodotto sviluppate e commercializzate dall'agenzia (viaggi a catalogo o "su misura", viaggi di gruppo od individuali, viaggi d'affari, viaggi incentivi, segmenti specifici, ecc.). In questo tipo di realtà è, quindi, possibile trovare più figure di Responsabile della Programmazione Turistica, come per esempio il Responsabile Business Travel, il Responsabile Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions (MICE), ecc., ciascuna specializzata nel coordinare le operazioni relative alla costruzione di diverse tipologie di prodotto turistico.

Per approfondire

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