

PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI DI INDIRIZZO CORRELATI ALLE COMPETENZE

Nucleo n. 8 Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del *customer care*; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.

A COMPrensione del testo

- Dopo avere letto e analizzato il testo che segue rispondi ai quesiti.

L'agenzia nell'era dell'*instant gratification*

Siamo nell'*age of instant gratification*, ovvero l'era della gratificazione istantanea. Tutto è *seamless*, immediato, "semplice". Anche in agenzia il lavoro, inevitabilmente, è cambiato sotto la pressione – e la comodità – sempre maggiore del *www*. La parola d'ordine è *velocità*: nel reperire informazioni, nel fare le scelte. Nella prenotazione, quindi.

In 20 anni il modello di vendita delle agenzie di viaggio – al pari dei modelli di acquisto da parte dei clienti – è mutato radicalmente, e con l'incalzante progresso della tecnologia agli agenti è richiesta la capacità di adattarsi sempre più rapidamente.

ChatGpt ha indubbiamente avuto un impatto sui viaggi ma,

secondo gli esperti, non ha fatto breccia nell'aspetto più intimo della pianificazione, che richiede quell'*human touch* in grado di personalizzare gli accordi, esporre esperienze, conoscenza e competenze sulla destinazione. Se i chatbot e gli assistenti virtuali possono rispondere alle domande di base 24/7 facendo risparmiare tempo sulle richieste elementari, sta agli agenti di viaggio il contatto diretto per le pratiche più complesse.

Liberamente tratto da: guidaviaggi.it

Quesiti

- Che cosa si intende per *age of instant gratification*? Integra con alcune tue esperienze.
- Dove, secondo l'articolo, non può arrivare la tecnologia?

B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

L'intermediazione nel turismo è cambiata negli ultimi decenni. Il turista è sempre più indipendente nella prenotazione dei servizi e nell'organizzazione dei viaggi, grazie al web e alla comunicazione digitale.

- IN GRUPPO** Ricercate le informazioni per approfondire questo tema. Integratele con esperienze personali. Elaborate un testo di 20 righe.

C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

TIPOLOGIA B: CASO AZIENDALE

- IN GRUPPO** Svolgete il seguente caso aziendale.

Durante il live-in il signor Luigi Ferrari chiede l'organizzazione di un'escursione nel capoluogo della vostra regione. La sua famiglia è composta da:

- Luigi Ferrari, anni 35;
- Gianna Tescaro, anni 30.

La famiglia rientra nel target "sportivi, ecosostenibili, esperti di buona cucina e con una cultura medio-alta".

Esigenze particolari: la signora Tescaro è vegetariana.

Dopo un'accurata ricerca delle informazioni anche sul web:

- elaborate la scheda tecnica e il programma per l'escursione, utilizzando la modulistica (vedi pp. 148-149);

- descrivete le attività previste per il bambino;
- individuare la struttura ristorativa adatta al target e motivate la scelta.

- Rispondete alle seguenti domande.**

- Quali sono i punti di forza della vostra proposta?
- Quali elementi della vostra proposta potrebbero essere critici per il target?



SPUNTI PER I COLLEGAMENTI

Diritto e tecniche amministrative Calcolo del prezzo di vendita di un pacchetto turistico

Arte e territorio Gli attrattori culturali della regione di appartenenza

Tecniche di relazione e comunicazione

Le emozioni come criterio di scelta di un viaggio

GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Valuta il tuo lavoro

| Indicatori | Punteggio max | Punteggio attribuito |
|---|---------------|----------------------|
| Comprensione del testo | 3 | |
| Padronanza delle conoscenze | 6 | |
| Padronanza delle competenze tecnico-professionali | 8 | |
| Padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale | 3 | |
| Punteggio massimo totale | 20 | |