G Gestire il marketing e l'amministrazione

Descrizione del dominio d'attività

Per preparare le sue attività professionali l'Accompagnatore di escursionismo (AdE) stabilisce e adatta periodicamente il suo «business plan», adattato alla sua ditta (studi dell'offerta e della domanda, creazione dei prodotti, aspetti finanziari, pianificazione, …). Su questa base prepara la sua offerta di prodotti come pure dei supporti promozionali e ne garantisce la diffusione tramite la sua rete di collaborazioni. Considerando particolarmente le sue esperienze acquisite sul terreno, adatta periodicamente l'offerta dei suoi prodotti alle esigenze del mercato.
Consiglia giudiziosamente il suo cliente, in funzione del prodotto.

L'AdE compie regolarmente il lavoro amministrativo e contabile inerente alla sua attività.
Esercita il suo mestiere in modo conforme alle disposizioni legali e dispone delle assicurazioni obbligatorie e necessarie.

Contesto

I clienti dell'AdE sono degli individui, dei gruppi (famiglie, istituzioni, ditte, scuole, …). La loro soddisfazione costituisce il punto centrale delle riflessioni e azioni dell'AdE e contribuisce alla loro fidelizzazione.

L'AdE è un attore della rete dei servizi turistici, con i quali collabora assiduamente.

I mezzi di promozione sono principalmente: siti internet, newsletter, prospetti, inserzioni, volantini, passaparola, periodici, esposizioni, fiere, …

L'AdE s'informa delle attività e delle presentazioni offerte dalle associazioni professionali attive nei suoi domini.

Il campo di competenze G – *Gestire il marketing e l'amministrazione* è interconnesso con i campi seguenti:

B – Pianificare un'escursione
D – Animare un gruppo

Competenze operative prof.	Specificazioni	Criteri di performanza
G1 – Identificare il pubblico mirato	Determinare le caratteristiche del pubblico specifico.	L'AdE è capace di: – **Redarre il «business plan» di un prodotto comprendente: studio dell'offerta e della domanda, creazione e descrizione del prodotto, budget, pianificazione, pianificazione operativa, promozione.** – **Utilizzare uno scadenzario (riservazioni, piano di promozione, metodo di fidelizzazione).** – **Valutare la qualità delle sue prestazioni tramite strumenti appropriati e adattare i suoi prodotti.** – **Sviluppare i suoi partenariati in funzione del prodotto.** – **Preparare delle schede escursionistiche comprendenti: lista di materiale, orari, dati tecnici, coordinate del responsabile, assicurazione individuale, difficoltà e durata del percorso, luogo d'incontro, ecc.** – **Spiegare le ragioni delle assicurazioni contrattate necessarie all'esercizio della propria attività aziendale.** – **Rispettare le disposizioni legali in vigore per l'esercizio della sua professione.** – **Gestire amministrativamente e finanziariamente la sua ditta.** – **Presentare in modo attrattivo ed efficiente i suoi prodotti e servizi.**
G2 – Creare un prodotto e/o un programma	Creare un prodotto in funzione del mercato.	
G3 – Effettuare le riservazioni	Effettuare le riservazioni: trasporto, materiale, alloggio, assicurazioni, accordi, collaborazioni. Rispettare i termini. Adempire le aspettative delle riservazioni.	
G4 – Calcolare il budget	Calcolare il budget per un'attività.	
G5 - Elaborare una strategia promozionale per la diffusione dei prodottti	Utilizzare dei canali di diffusione appropriati.	
G6 – Valutare le esperienze fatte (prodotti)	Fare un bilancio al termine di ogni attività o di un anno/stagione.	
G7 – Tenere aggiornati i prodotti	Adattare il prodotto secondo i bilanci (vedi G6). Aggiornare le proprie conoscenze/competenze.	
G8 – Creare una rete di collaborazioni	Stabilire dei legami con dei partner, in maniera proattiva e reattiva, in previsione dello sviluppo di collaborazioni.	
G9 – Consigliare il cliente (preparazione fisica e materiale)	Informare il cliente prima e dopo la prestazione di servizio.	
G10 – Fidelizzare il cliente	Sviluppare una procedura di fidelizzazione: buoni, sconti, newsletter, regali.	
G11 – Disporre delle assicurazioni obbligatorie e necessarie	Contrattare le assicurazioni necessarie all'esercizio della professione: responsabilità civile professionale, assicurazione infortuni.	
G12 – Informarsi sulle disposizioni legali per esercitare il proprio mestiere	Tener conto delle disposizioni legali (cantonali e federali per la Svizzera) inerenti al luogo della prestazione di servizio. Precisare il foro giuridico per le proprie attività. Rispettare i regolamenti comunali, dei parchi, delle zone protette. Scegliere per la propria attività tra le differenti forme giuridiche possibili.	
G13 – Mantenere aggiornata la contabilità	Gestire una contabilità adatta ai bisogni.	

Competenze personali mobilizzate:
H1 – Interconnettere i diversi domini di competenza del mestiere
H2 – Dimostrare interesse per le persone, la natura e la cultura
H4 – Praticare l'autovalutazione
H8 – Assumere delle responsabilità
H9 – Prendere delle iniziative
H10 – Adattarsi alle situazioni
H12 – Dare prova di creatività
H14 – Possedere un buon senso dell'osservazione
H13 – Parlare in pubblico