



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività

Codice AdA	9999775
Denominazione AdA	Accoglienza e cura del cliente in sala e rilevazione della soddisfazione
Descrizione della performance	Gestire l'accoglienza del cliente, dalla prenotazione alla rilevazione della soddisfazione del servizio erogato.
Osservabilità	Per quanto concerne i criteri per la riflessione in merito alle tipologie di prove applicabili, si rileva che la prestazione può essere realizzata in condizioni controllate dal punto di vista spaziale, temporale e tecnologico, ma implica un contatto diretto con interlocutori esterni, dunque un vincolo di tipo socio-organizzativo. Essa dunque non risponde completamente al criterio di osservabilità: sarà necessario prevedere prove integrative o un Role-playing per la valutazione della stessa.
Tipologia di performance	Per quanto riguarda la tipologia di performance, nella UC prevale una dimensione di processo: la valutazione si basa infatti sull'analisi della più o meno accurata aderenza alla procedura prevista. Prove centrate sull'analisi del prodotto non risultano in questo caso sufficienti, poiché non consentono di valutare tutti gli aspetti.
Visibilità	Per quanto concerne infine il terzo criterio (visibilità), la prestazione risulta discretamente visibile, poiché coinvolge dinamiche relazionali, oltre che decisionali.
Tipologia di prova preferibile	Role-playing
Tipologia di prova integrativa	-
Tipologia di prova adatta	Role-playing

Unità di competenza

Codice unità di competenza	1390
Livello EQF	4
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare le regole del servizio di sala2. Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)3. Effettuare le operazioni di incasso e le relative registrazioni anche gestendo strumenti elettronici di pagamento (bancomat, carte di credito)4. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio5. Proporre ai clienti abbinamenti di pietanze e bevande6. Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche
Conoscenze	



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di enogastronomia2. Elementi di gestione dei servizi di ristorazione3. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale4. Strumenti informatici per la gestione degli ordini5. Tecniche di customer care6. Tecniche e strumenti di incasso e pagamento7. Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente
--	---

Standard Formativi

Documento Standard Formativi	
Note	
Data e ora ultimo caricamento	

Profili di Qualificazione associati