

Código de la Clasificación Nacional de
Ocupaciones:

5143

Azafata o auxiliar de congresos



Formación para Hostelería

Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

La labor de la azafata o auxiliar de congresos es recibir y acompañar a los asistentes a un congreso o evento, facilitando los elementos necesarios para el desarrollo del mismo y atendiendo a las necesidades especiales de los asistentes en el caso de que éstas existan.

Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Sus tareas habituales son de recepción, información y acompañamiento de los visitantes, facilitándoles en todo momento cualquier cuestión que los mismos puedan necesitar, a lo largo de su visita por el recinto, en el que se celebra el congreso.

Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

- Conocer el mercado turístico.
- Reconocer la oferta existente y su influencia social y económica.
- Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente para conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Identificar las instalaciones y equipamientos de los lugares más característicos para la celebración de eventos.
- Proyectar una imagen personal cuidada y armoniosa.
- Comportamiento con corrección y autocontrol.
- Informar sobre los aspectos más importantes y atractivos de la zona
- Conocer que información es la que más solicitan los clientes.
- Utilizar los programas informáticos más usuales.
- Aplicar las normas y medidas necesarias a adoptar para evitar, y en su caso, saber actuar ante situaciones de emergencia.
- Desarrollar una cuidada y pulcra higiene e imagen personal.

Requisitos para ejercer

Nivel académico o de conocimientos generales: Se recomienda BUP/COU/FPI Administración Comercial o formación equivalente

Nivel profesional o técnico: no se requiere.

Condiciones Físicas: Ninguna en especial salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

Se realiza en Recintos Feriales, Hoteles, Establecimientos de gran amplitud y aforo. La mayor dificultad puede radicar en el gran número de público asistente.

Riesgos profesionales

Riesgos de afonía por el uso de un tono de voz más elevado de lo normal.

Pequeños accidentes fruto de la cantidad de público, como pisotones o pequeños golpes.

¿Qué herramientas emplean?

Pueden ser ordenadores o diferentes herramientas informáticas

Folleto informativos y planos del recinto.

Consejos para ser un buen profesional ¿Qué se necesita para tener éxito?

Cuidar la presencia física y el aseo personal.

Poseer dotes de comunicación y habilidades sociales.

Ser paciente y con sentido del humor.

Formación específica en el área de atención al cliente y similares.