

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

PROGRAMMI

classi seconde

Titolo di riferimento	Contenuti
Il personale alberghiero	Schemi organizzativi tipici delle strutture alberghiere Il personale del front e back office Il direttore d'albergo Il personale del reparto piani
La comunicazione in albergo	Che cos'è la comunicazione Modalità e tecniche di comunicazione per l'accoglienza Comunicazione verbale, non verbale e paraverbale La comunicazione telefonica La comunicazione scritta (corrispondenza alberghiera)
Il ciclo cliente in albergo	L'accoglienza del cliente e l'ospitalità
Il ciclo cliente in albergo	Fase della prenotazione (booking) – compilazione principali registrazioni- Overbookin, waiting list, lead time, time limit, no show, lista indesiderati
Il ciclo cliente in albergo	Fase del check-in Accoglienza del cliente e assegnazione della camera Adempimenti di legge obbligatori Compilazione principali registrazioni Intestazione del conto Comunicazione agli altri reparti
Il ciclo cliente in albergo	La fase live-in Custodia e controllo delle chiavi Vigilanza sulla sicurezza dell'albergo e degli alloggiati Gestione delle richieste di informazioni Servizi transfer, bagagli, sveglia, messaggi, oggetti smarriti, esporsi di portineria Compilazione principali registrazioni

Il ciclo cliente in albergo

Fase del check-out
Preparazione del conto
Maincourante
Presentazione del conto
Modalita' di pagamento
Mancato pagamento
Gestione dei clienti in sospeso
Gestione delle caparre