

LABORATORIO di ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMA per alunni con GIUDIZIO SOSPESO A.S. 2024/25
CLASSI SECONDE

MODULO: FASE ANTE DEL CICLO CLIENTI

- 1 Le fasi della prenotazione
- 2 La prenotazione dal punto di vista operativo

MODULO: IL CHECK-IN

- 1 L'accoglienza e la gestione degli arrivi
- 2 L'identificazione della clientela

MODULO: IL LIVE IN

- 1 Il soggiorno del cliente: gestione delle informazioni e dei reclami
- 2 Custodia valori in albergo.

MODULO: IL CHECK OUT E POST CHECK OUT

- 1 La contabilità clienti
- 2 Presentazione del conto e modalità di pagamento
- 3 Il Direct Mailing
- 4 La restituzione degli oggetti dimenticati

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">• Essere in grado di utilizzare la principale modulistica e strumentazione tecnologica in uso nelle imprese ricettive per la prenotazione;• Essere in grado di gestire l'accoglienza del cliente al check in;• Essere in grado di assistere i clienti nella fruizione dei servizi nella fase di live in;• Essere in grado di applicare le formule di commiato e d'individuare i documenti fiscali nonché le principali modalità di pagamento del conto.	<ul style="list-style-type: none">• Classificazione tipologica della prenotazione, cambi di prenotazione, no show e disdetta. Strumenti di registrazione e forme di garanzia contrattuale, overbooking e waiting list.• Strumenti per la registrazione degli arrivi individuali e di gruppo.• Elementi per la gestione delle informazioni e dei reclami e la custodia valori.• Le voci di addebito, la predisposizione del conto e i mezzi di pagamento. Le procedure per la restituzione di eventuali oggetti dimenticati e le mail per la fidelizzazione della clientela (post check out).