

II CICLO CLIENTE

1 la Fase Ante

- Le tipologie di prenotazione
- La gestione delle prenotazioni

2 il Check-in

- L'accoglienza del cliente
- Le procedure e le situazioni del check-in

3 il Live-in

- L'assistenza del cliente durante il soggiorno
- Gestione dei reclami
- La gestione contabile del cliente

4 il Check-out

- Il controllo partenze, addebiti del conto dei clienti
- Preparazione e incasso del conto
- La partenza del cliente