

Materia: Laboratorio di Accoglienza Turistica

Testo: Benvenuti da Noi (Lucia Evangelisti - Paola Malandra)

Pearson

Insegnante: Iacuitti Ramona

Classe: 2°H

### **MODULO 6 “La comunicazione scritta in albergo”**

- La comunicazione scritta e il menù
- La corrispondenza alberghiera
- Come si scrive una lettera d'albergo
- Il fax e la posta elettronica

### **MODULO 7 “La prenotazione”**

- La fase ante o prenotazione
- Le tariffe e il listino prezzi
- L'iter della prenotazione
- La prenotazione diretta
- La prenotazione indiretta
- Il foglio prenotazioni, il voucher e la caparra
- Registrare e archiviare le prenotazioni

### **MODULO 8 “Il check-in”**

- L'accoglienza del cliente
- Il check-in di un cliente prenotato
- I clienti senza prenotazione e i gruppi
- Le registrazioni di legge

### **MODULO 9 “Il live-in”**

- L'assistenza dell'ospite
- La custodia valori
- Il conto d'albergo
- La maincourante
- La gestione reclami

### **MODULO 10 “Il check-out”**

- La partenza del cliente
- Il pagamento del conto
- L'emissione del documento fiscale