

# ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "DI POPPA-ROZZI"

## PROGRAMMA SVOLTO A.S. 2016/17

**MATERIA:** Laboratorio accoglienza turistica

**TESTO:** Benvenuti da noi

**Docente:** Cuomo Angela

**Classe:** 2 D

1. La comunicazione  
La comunicazione verbale e non verbale
2. La comunicazione al front office  
Caratteristiche e tipologie di comunicazione al front office  
Empatia ed assertività  
Riconoscere vari tipi di comportamento
3. La comunicazione telefonica  
La gestione delle telefonate  
Come rispondere correttamente a una chiamata
4. La comunicazione scritta in albergo  
La comunicazione scritta e il menu  
La corrispondenza alberghiera  
Come si scrive una lettera d'albergo  
Il fax e la posta elettronica
5. La prenotazione  
La fase ante o prenotazione  
Le tariffe e il listino prezzi  
L'iter della prenotazione  
La prenotazione diretta e indiretta  
Voucher, caparra confirmatoria, acconto e cauzione  
Conventional chart  
Density chart
6. Il check-in  
Accoglienza del cliente  
Le operazioni preliminari  
Check-in di un cliente con prenotazione  
Check-in di un cliente senza prenotazione  
Check-in gruppi  
Le registrazioni di legge
7. Il live-in  
I servizi dell'hotel e del territorio  
Custodia valori  
Il conto d'albergo

8. La gestione dei reclami
  - Come comportarsi in caso di reclami
  - Il questionario di soddisfazione della clientela
  
9. Il check out
  - Le operazioni preliminari
  - Le fasi del check out
  - Calcolo costo soggiorno
  - Il principali mezzi di pagamento
  - Differenza tra carte di credito di debito e prepagate
  
10. Ricevuta e fattura fiscale (cenni)

F.to  
Angela Cuomo