

# **Programma di laboratorio di servizi di accoglienza turistica**

Classe 1<sup>^</sup> – Indirizzo Accoglienza Turistica

## **MODULO 1**

Definizione di turismo

Tipologie di turismo

La terminologia turistica

Il turismo nella storia e le prime strutture ricettive

## **MODULO 2**

Le strutture ricettive

La classificazione delle strutture ricettive

Altre strutture semoventi

Tipologie di strutture ricettive

## **MODULO 3**

Il front e back office

L'etica professionale

La figura del receptionist

L'accoglienza in albergo

## **MODULO 4**

L'albergo e il suo organigramma

Il front e back office

Le camere d'albergo

I servizi di una struttura ricettiva

L'housekeeping

## **MODULO 5**

La comunicazione in hotel

Come instaurare una comunicazione efficace con il cliente

La comunicazione telefonica in albergo

La comunicazione scritta in albergo

## **MODULO 6**

Le fasi del ciclo cliente

La fase ante o prenotazione

Il check-in

Il live- in

Il check-out

La fase post