

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

Classe 2<sup>^</sup> – Indirizzo Accoglienza Turistica

## **MODULO 1**

Definizione di turismo

La terminologia turistica

Le tipologie di turismo

## **MODULO 2**

Il mercato turistico

La domanda e l'offerta turistica

I beni e i servizi turistici

## **MODULO 3**

La comunicazione personale con il cliente

La comunicazione telefonica in albergo

L'empatia e l'assertività

La comunicazione scritta

## **MODULO 4**

La prenotazione

Simbologia e arrangiamenti in albergo

Tariffe e listino prezzi

Prenotazione diretta e indiretta

## **MODULO 5**

La corrispondenza alberghiera

Come scrivere una lettera, un fax e un'e-mail d'albergo

Come scrivere un menu

## **MODULO 6**

La gestione del booking

L'iter della prenotazione

Modulistica di settore: foglio prenotazione, voucher e caparra

Registrare ed archiviare le prenotazioni

## **MODULO 7**

Check-in di un cliente

L'arrivo di un cliente senza prenotazione

Check-in di un gruppo

Registrazioni di legge

## **MODULO 8**

Live-in di un cliente

La custodia valori

La maincourante

La gestione dei reclami

## **MODULO 9**

Check-out

Partenza del cliente

Pagamento del conto

Emissione fattura o ricevuta fiscale

Fase post: fidelizzazione del cliente