

Programma di laboratorio di servizi di accoglienza turistica

Classe 2[^] – 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