

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

Classe 3<sup>^</sup> articolata– Indirizzo Accoglienza Turistica

## **MODULO 1**

Il front e back office

Le fasi del ciclo cliente

I clienti leisure e business e le motivazioni del viaggio

Le tipologie di turismo

## **MODULO 2**

Il contratto d'albergo: la prenotazione

Il check-in e modulistica di settore

Il live-in e modulistica di settore

Il check-out e modulistica di settore

La fase post: fidelizzazione

## **MODULO 3**

Operazioni di front office

Operazioni di back office

La maincourante

La ricevuta fiscale e fattura

## **MODULO 4**

Le agenzie di viaggi

I tour operator e i tour organizer

Il voucher

I contratti tra ADV e TO

## **MODULO 5**

Il turismo sostenibile e responsabile

La valorizzazione del territorio

I servizi turistici

Le figure professionali nel settore turistico

## **MODULO 6**

Il turismo congressuale

La prenotazione di congressi diretti e indiretti

Convegni, meeting, workshop, briefing, congressi e la loro organizzazione

Le strutture ricettive adatte al turismo congressuale