

Programmazione didattica

Anno scolastico 2021/2022

Laboratorio servizi di accoglienza turistica

Classe II B

Prof.ssa Mara Alvisini

Contenuti disciplinari:

Il front office e il back office

- Lo staff del front office e back office
- Le norme di comportamento

Laboratorio: l'organizzazione al front office

La comunicazione in hotel

- La comunicazione al front office: i rapporti con i reparti
- La comunicazione scritta in albergo: le lettere commerciali
- Il fax e la posta elettronica
- Realizzazione volantini promozionali con office publisher
- La comunicazione telefonica

Laboratorio: imparare a rispondere la telefono; redigere una lettera commerciale e realizzare materiale informativo

L'attività delle imprese turistiche

- Le attività delle imprese turistiche
- Le professioni turistiche Adv, Tour Operator, Tour organizer
- Le attività di back office: il pacchetto; il prodotto turistico e il Mark-Up
- La corrispondenza tra hotel e Adv
- Il voucher
- La commissione

Laboratorio: produrre il pacchetto turistico

Il territorio del prodotto turistico

- il prodotto turistico integrato
- lo studio del territorio: l'arte, la cultura, il folklore, i prodotti locali e l'enogastronomia locale

laboratorio: programmazione di itinerari turistici

UDA "Alla scoperta del nostro territorio"

Le fasi del ciclo del cliente

- la fase ante e la fase check in : il listino prezzi e le tariffe; le prenotazioni; le registrazioni interne e quelle obbligatorie per legge; apertura e avvio della procedura contabile
- la fase live in: l'assistenza al cliente; le informazioni e la gestione dei reclami; la contabilità del cliente
- la fase del check out e la fase del post: l'incasso del conto e la forma di pagamento; la fidelizzazione del cliente

Laboratorio: imparare a gestire la fase del ciclo del cliente