

**LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA  
PROGRAMMA SVOLTO a.s. 2021/2022**

**Prof.ssa L. Ottaviani  
Classe IID**

**1. 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

**2. 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 al telefono; redigere una lettera commerciale e realizzare materiale informativo

**3. L'attività delle imprese turistiche**

- Le professioni turistiche: AdV, Tour Operator e 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

**4. Il territorio ed il 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"

**5. 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 check-out e la fase post.*

Laboratorio: imparare a gestire il ciclo del cliente

Rieti 01/06/2022

Gli alunni

*Marta Ricci  
Giulia Bucci*

Il docente  
Lucia Ottaviani

*Lucia Ottaviani*