

Programma svolto

Anno scolastico 2021/2022

Laboratorio Servizi di accoglienza turistica

Classe II G

Docente Ambra Rossi

1. Il front office e il back office

Il reparto del sorriso

Lo staff del front office e back office

L'etica professionale

Le norme di comportamento

Laboratorio: l'organizzazione al front office

2. La comunicazione in hotel

La comunicazione al front office

L'empatia e l'assertività

La comunicazione telefonica

Laboratorio: imparare a rispondere al telefono e prendere messaggi

3. La comunicazione scritta in hotel

La comunicazione scritta

La corrispondenza alberghiera

Come si scrive una lettera d'albergo

Il fax e la posta elettronica

Laboratorio: imparare a redigere una lettera commerciale e un e-mail.

4. La prenotazione

La fase ante o prenotazione

Le tariffe e il listino prezzi

L'iter della prenotazione

La prenotazione diretta

La prenotazione indiretta (adv e To)

Il foglio prenotazioni, il voucher

Laboratorio: utilizzare il listino prezzi e compilare il foglio delle prenotazioni
Compilazione voucher.

5. Il check-in

L'accoglienza del cliente

Il check-in del cliente con prenotazione

I clienti senza prenotazione e i gruppi

Le registrazioni di legge

Laboratorio: la registrazione del cliente

6. Promuovere il Turismo nel proprio Territorio

Il prodotto turistico

I beni culturali e naturali e l'offerta turistica

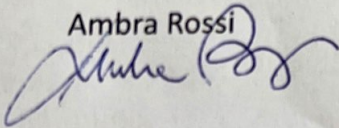
Uda: " alla scoperta del nostro territorio"


Approfondimento : " Le nuove tendenze del turismo"

Rieti lì, 08.06.22

Prof.ssa

Ambra Rossi



Gli Alunni:

Lucrezia Rossi