



Istituto d'Istruzione Superiore "Federico Flora"

**Istituto Tecnico per il Turismo
Istituto Professionale per i Servizi**

Commerciali – Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera – Socio Sanitari

33170 Pordenone - Via Ferraris n. 2

Tel. 0434.231601 - 0434.538148

Fax: 0434.231607

Sito Web:

e-mail:

Casella Posta Certificata:

C.f.:

www.istitutoflora.gov.it

pnis00800v@istruzione.it

pnis00800v@pec.istruzione.it

80009070931



**FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI**

**pon
2014-2020**



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle
Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia
Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
Ufficio IV

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE)

PROGRAMMA CLASSE 2 AK - A.S. 2018/2019- LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA

Prof.ssa Sara BARTELLONI

1. LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Le forme basilari della comunicazione interpersonale (la forma verbale, non verbale e paraverbale);

Le regole per rapportarsi con la clientela;

La terminologia più usata in albergo;

La comunicazione telefonica;

Regole per una corretta comunicazione telefonica con il cliente;

La comunicazione diretta con il cliente;

Regole per una corretta comunicazione verbale con il cliente.

Simulazioni di ruolo e tecniche di role playing

2. PROGETTO "RECEPTIONIST AL FRONT DESK DELL'ISTITUTO"

Gli alunni hanno lavorato, a turno, al front desk della scuola per mettere in pratica le competenze acquisite di tecnica di comunicazione e relazione e tecnica dei servizi turistici e pratica operativa. Le mansioni:

- Rispondere al telefono;
- Accogliere i genitori, offrire loro assistenza ed occuparsi delle loro richieste;
- Gestire i rapporti con i fornitori;
- Fornire informazioni agli insegnanti ed offrire loro assistenza;
- Fornire informazioni ai genitori di coloro intendano iscriversi a scuola (distribuire materiale informativo);
- Gestire i rapporti con la Dirigente Scolastica, Vice Preside, Segretario, Ufficio del personale, Ufficio Amministrativo, Ufficio tecnici.

3. IL CICLO CLIENTE IN ALBERGO

LA FASE DELLA PRENOTAZIONE IN ALBERGO (BOOKING)

I COMPITI DELLA RECEPTION (definizione di prenotazione, cancellation policy, principali software di gestione alberghiera, regole generali per gestire le prenotazioni, mezzi più utilizzati per la gestione del booking, prenotazione diretta e indiretta, definizione di voucher, vari tipi di voucher, ciclo di vita del voucher, overbooking, waiting list, lead time, time limit, no show, scheda di prenotazione, sigle più utilizzate per le camere d'albergo, libro del giorno, planning, sigle per registri e documenti, rooming list, ricevuta di caparra, acconto).

Esercitazioni pratiche. Compilazione/analisi della modulistica relativa alla fase del booking:

- voucher,
- scheda di prenotazione
- tableau prenotazioni
- registro delle prenotazioni
- rooming list
- ricevuta di caparra

LA FASE DEL CHECK-IN IN ALBERGO

I COMPITI DELLA RECEPTION E DELLA PORTINERIA

(scheda di notificazione, lista degli arrivi, prospetto per la governante, prospetto per il ristorante, quadro camere, registro degli arrivi e delle partenze, schedario per l'archivio dei clienti, modello Istat C/59).

- Esercitazioni pratiche (schede di notificazione)

LA FASE DEL LIVE-IN IN ALBERGO

I compiti della reception e portineria (servizio sorveglianza e sicurezza, custodia chiavi, informazioni e transfer)