



# 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: [www.istitutoflora.gov.it](http://www.istitutoflora.gov.it)      e-mail: [pnis00800v@istruzione.it](mailto:pnis00800v@istruzione.it)      Casella Posta Certificata: [pnis00800v@pec.istruzione.it](mailto:pnis00800v@pec.istruzione.it)      C.f.: 80009070931



## PROGRAMMA CLASSE 2 BK - A.S. 2021/2022- 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. 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:

- scheda di prenotazione
- tableau prenotazioni
- compilazione di un voucher turistico
- organizzazione di una vacanza per la propria famiglia a Verona con visita ad un parco tematico

## **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).

## **LA FASE DEL LIVE-IN IN ALBERGO**

### **I COMPITI DELLA RECEPTION, DELLA PORTINERIA E DELLA CASSA**

- informazioni e servizi interni
- servizio di sicurezza all'interno dell'hotel
- custodia delle chiavi
- servizio transfer
- informazioni sulla città' e servizio commissioni
- servizio di cambio valuta
- servizio di custodia valori
- servizi speciali

### **LE REGISTRAZIONI NELLA FASE DEL LIVE-IN:**

- la maincourante
- i buoni di consumazione
- la ricevuta custodia valori
- il registro delle conversazioni telefoniche
- il modulo trasmissioni messaggi al cliente
- le schede per le comunicazioni telefoniche o messaggi
- il registro esborsi della portineria
- il libro sveglia del giorno
- la nota per la biancheria
- registro oggetti smarriti
- ricevuta cambio valuta

## **LA FASE DEL CHECK-OUT IN ALBERGO**

### **LE OPERAZIONI DEL CHECK-OUT:**

- ricevuta della tassa di soggiorno
- aggiornamento e presentazione del conto
- emissione del documento fiscale
- incasso del conto
- tenuta dei conti sospesi
- registro lost & found
- aggiornamento registri contabili