

ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA

CONTENUTI STANDARD

Classi 2^

Materia LSA

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 piu' 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 di prenotazione in albergo (BOOKING)

La fase del check-in in albergo

La fase del live in albergo

La fase del check-out in albergo