

Programma di laboratorio dei servizi di accoglienza turistica svolto nella
classe 2[^] Anno scolastico 2018 / 2019

Modulo n° 1: la fase ante del ciclo clienti:

U.D N° 1 le fasi della prenotazione e le varie tipologie; 1-2 i cambi di prenotazione: 1-3 i “no show “e le cancellazioni di prenotazione; 1-4 la tecnica dell’overbooking e la waiting –list; 1-5 le prenotazioni dirette ed indirette; 1-6 le varie tipologie di voucher. 2-1 gestione delle prenotazioni al banco; 2-2 gestione delle prenotazioni telefoniche; 2-3 il contratto d’albergo e il contratto di pensione.

Modulo N°2: il check-in:

U.D. N°1: l’accoglienza e la gestione degli arrivi; 1-1 i momenti dell’accoglienza; 1-2 l’arrivo del cliente (cliente con prenotazione e di passaggio); 1-3: l’arrivo di un gruppo e condizioni di soggiorno.

U.D. N°2: il check-in sotto il profilo operativo .2-1: i principali strumenti usati nelle imprese ricettive per la registrazione degli ospiti.

Modulo N°3: il live –in (soggiorno).

U.D. N°1: il soggiorno dell’ospite; 2-1: gli esborsi del portiere; 1-3: la gestione dei reclami; 1-4 la custodia valori, altri servizi richiesti dai clienti.

U.D. N°2: la gestione delle informazioni in albergo; 2-1: informazioni interne ed ester

ModuloN°4: il check-out.

U.D. N°1 la contabilità dei clienti;1-1 gestione addebiti,1-2: la maincourante: 1-2: chiusura del conto cliente; 1-4; la ricevuta fiscale.