

Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA PROGRAMMA per alunni con GIUDIZIO  
SOSPESO A.S. 2022/2023 CLASSE II

**MODULO** "la Fase Ante"

-la prenotazione (pag 117-118)

Dalla proposta all'archiviazione (pag 126)

-le variazioni della prenotazione (pag130-131)

**MODULO** "il check in"

-prima dell'arrivo del cliente (pag 141)

-l'arrivo del cliente (pag 143-148)

**MODULO** "Il live in" (PAG 153-158)

U.D. n. 1 L'assistenza al cliente durante il soggiorno

1.2 La gestione dei reclami

**MODULO** "Il check out e l'informatica in albergo"

-Prima della partenza del cliente (pag 168-170)

-Alla partenza del cliente (pag 171-177)

-dopo la partenza del cliente (pag178-179)

+ Più modulistica studiata durante l'anno scolastico