

## **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Prof.ssa MARIA SANTA MONTALBANO

### **La comunicazione in hotel**

1. La comunicazione
2. La comunicazione al front office
3. L'empatia e l'assertività

### **Il front office**

1. il reparto del sorriso
2. le funzioni del front office e del back office
3. il personale del front office
4. la comunicazione telefonica

### **La prenotazione**

1. la fase ante o prenotazione
2. le tariffe e il listino prezzi
3. l'iter della prenotazione
4. la prenotazione diretta
5. la prenotazione indiretta
6. il foglio prenotazioni, il voucher e la caparra
7. registrare e archiviare le prenotazioni

### **La fase check in**

1. il check-in di un cliente con prenotazione diretta e indiretta
2. i clienti senza prenotazione e i gruppi

### **Il conto albergo**

1. Calcolo addebiti
2. le tariffe e il listino prezzi

### **Itinerari turistici**

1. I prodotti enogastronomici tipici della Regione Lazio
2. Costruzione di itinerari turistici IN POWER POINT
3. Costruzione di menu con il PROGRAMMA CANVA

### **Role playing al back office**

**Servizi di accoglienza e segreteria all'interno del nostro istituto vedi  
"PROGETTO RISTORANTE DIDATTICO"**

