

Programma svolto classe 2B
A.S. 2022/2023

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"**

Roma, 8 giugno 2023

Prof.ssa Maria Santa Montalbano

