

# **I.P.S.S.E.O.A. “ Amerigo Vespucci” – Roma**

Programma svolto classe 2 C

A.S. 2022/2023

## **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica – Ricevimento**

Prof.ssa Serino Lucia

### **Ripasso del programma svolto nell'anno precedente.**

#### **Il front office**

1. Accoglienza in hotel
2. Etica professionale.
3. Le norme di comportamento.

#### **La comunicazione in hotel**

1. La comunicazione scritta.
2. La corrispondenza alberghiera.
3. Come gestire la corrispondenza in hotel.
4. L'immagine attraverso la grafica.

#### **La prenotazione**

1. Il booking in hotel.
2. Le tariffe e il listino prezzi.
3. L'iter della prenotazione.
4. Gli intermediari.
5. Booking online.
6. La registrazione delle prenotazioni.

## **Il check-in**

1. L'accoglienza del cliente.
2. Il check-in di un cliente con prenotazione.
3. I clienti senza prenotazione e i gruppi.
4. Le registrazioni di legge.

## **Il live-in**

1. L'assistenza all'ospite
2. La custodia valori.
3. Il conto d'albergo.
4. I reclami e la reputazione dell'hotel.

## **Il check-out**

1. La partenza del cliente.
2. Il pagamento del conto.
3. La fatturazione elettronica.
4. Il back office.

## **Laboratorio**

1. Esercitazioni turismo e territorio.
2. Consultazione listino e calcolo tariffe in base alla tipologia di camere e al periodo.
3. Elabora un menu' a tema.
4. La prenotazione telefonica.

Roma, 03 giugno 2023

Docente  
Serino Lucia

