

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

Programma svolto classe 2 M

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

