

I.I.S
“ Alessandro Farnese ”

PROGRAMMA
ANNO SCOLASTICO 2020-2021

Disciplina: Laboratorio dei Servizi di Accoglienza turistica

Classe: III

Testo in adozione: Hotel Italia Buongiorno! Laboratorio di servizi di
accoglienza turistica Secondo biennio

Autore: Franco Giani Editore: Le monnier scuola

Terza edizione

Quaderno di accoglienza Turistica

Franco Rossi

Editore: Markes

Unità di apprendimento 0

Schede di ripasso

3. L'albergo oggi
5. Il front office
6. La comunicazione in albergo
7. Tariffe e arrangiamenti alberghieri
8. La Room division

9. Il ciclo cliente

Benvenuti all'hotel Italia

Presentazione dell'hotel

Unità di apprendimento 1

FASE ANTE

Lezione 1

La richiesta di informazioni

1. Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva

Dalla richiesta di informazioni alla prenotazione

2. I contatti verbali

Il cliente visita direttamente l'albergo

Il cliente telefona

3. La richiesta scritta

La lettera

Il telefax

La posta elettronica

Lezione 2

Rispondere a una richiesta di informazioni

1. Il ruolo dell'addetto al ricevimento

Le qualità dell'addetto al ricevimento

2. La risposta verbale

Il contatto diretto

La risposta telefonica

Alcune regole della conversazione telefonica

Richiesta individuale

Richiesta di preventivo per un gruppo organizzato

Risposta individuale con risposta negativa

Lezione 3

La prenotazione

1. **La prenotazione come contratto**
2. **L'imposta di soggiorno**
3. **Le tipologie di prenotazione**
4. **Le operazioni preliminari**
 - Il planning
 - La scheda anagrafica
5. **Problemi e soluzioni legati al booking**
 - Prenotazione con opzione
 - Prenotazione garantita con carta di credito
6. **Due tecniche molto diffuse: waiting list e overbooking**
7. **La black list**

Lezione 4

La registrazione della prenotazione

1. **Il perfezionamento della prenotazione**
 - La scheda di prenotazione
 - La registrazione sul planning
2. **La registrazione della prenotazione diretta**
 - Il cliente individuale, il gruppo organizzato
3. **La registrazione della prenotazione indiretta**
 - La prenotazione con sconto, con provvigione
 - La prenotazione in agenzia: il voucher

Unità di apprendimento 2

Check-in

Lezione 5

L'accoglienza del cliente

- 1. Il cliente individuale prenotato**
- 2. L'arrivo di un gruppo organizzato**

Come velocizzare il servizio di accoglienza di un gruppo

Lezione 6

Le procedure di check-in

- 1. Il controllo a inizio giornata**
- 2. Le registrazioni di legge del cliente individuale**

L'identificazione del cliente, la registrazione dei dati anagrafici, l'autorizzazione all'utilizzo dei dati personali, la conclusione del check-in

- 3. Le registrazioni di legge del gruppo organizzato**
- 4. La registrazione del cliente da agenzia**
- 5. La trasmissione dei dati all'autorità di pubblica sicurezza**
- 6. Gli adempimenti statistici**

Lezione 7

Gli altri adempimenti

- 1. L'apertura del conto**

Il conto dei gruppi organizzati

La lista clienti in arrivo

La lista clienti in partenza

- 3. Le comunicazioni del front office agli altri reparti**

Unità di apprendimento 3

Live-in

Lezione 8

I servizi offerti alla clientela

1. I principali servizi accessori

I servizi di struttura

I servizi forniti dal personale

2. Il servizio ristorazione

Il servizio in sala

L'addebito dei servizi di ristorazione

Il room service

Lezione 9

Il live in al front office

1. Gli altri servizi

Le comunicazioni ai piani

I servizi cortesia

Il controllo del conto

Lezione 10

La contabilità clienti

1. Il back office

Le comunicazioni degli altri reparti al back office

Le registrazioni degli addebiti extra

Unità di apprendimento 4

Check-out

Lezione 11

La conclusione del soggiorno

1. Le operazioni di check-out

Il questionario di gradimento

I servizi richiesti dal cliente

2. Il conto

Le diverse tipologie di conto

La fattura

L'IVA: calcolo e scorporo

Il calcolo delle provvigioni

3. Le altre registrazioni di front office

Lezione 12

La partenza del cliente

- 1. Il pagamento del conto**
- 2. I mezzi di pagamento**
- 3. La comunicazione al check-out**

Lezione 13

Il post check-out

- 1. I conti sospesi**

Il pagamento del conto del cliente inviato da un'agenzia tradizionale, da una OTA

La gestione del conto in base al tipo di voucher

LEZIONE IN COMPRESENZA DI SCIENZE E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE:

Realizzazione di pacchetti turistici e itinerari enogastronomici basati sulla valorizzazione dell'ambiente e delle risorse culturali del territorio italiano.