



C. Caliò | E. Galiè | M. Ginaldi

FRONT OFFICE manager

Laboratorio di servizi di accoglienza
turistica per il primo biennio

indice



Le basi

Unità 1

Il turismo

Lezione 1

Che cos'è il turismo

- 1 Turismo e turista
- 2 La linea del tempo del turismo

Lezione 2

Turismo leisure

- 1 Turismo di svago
- 2 Altri tipi di turismo leisure

Lezione 3

Turismo business

- 1 Che cos'è il turismo business
- 2 Altre forme di turismo business

Lezione 4

Territorio e tradizioni

- 1 Turismo ambientale
- 2 Turismo responsabile e sostenibile

Focus... on English

Percorsi di lavoro

Un aiuto allo studio

Prova di verifica



2

4

6

6

8

10

10

11

14

14

14

16

16

18

20

21

22

24



Unità 2

Il mondo dell'accoglienza e dell'ospitalità

Lezione 1

Le strutture ricettive in Italia

- 1 L'ospitalità nel tempo
- 2 Gli alberghi
- 3 Altre tipologie di ospitalità
- 4 Gli alloggi semoventi
- 5 Tradizione e ospitalità

Lezione 2

La ristorazione italiana

- 1 Le aziende ristorative
- 2 Ristorazione e...
- 3 La ristorazione in viaggio

Lezione 3

Lavorare nel mondo dell'accoglienza e dell'ospitalità

- 1 Lavorare nelle strutture ricettive
- 2 Lavorare nelle strutture ristorative
- 3 Altre figure professionali del comparto turistico

Focus... on English

Percorsi di lavoro

Un aiuto allo studio

Prova di verifica

26

28

28

28

30

32

32

34

34

35

37

38

38

39

43

46

47

48

50



Unità 3

L'albergo nel sistema turistico italiano

52

Lezione 1

Il mercato turistico

54

1 Domanda e offerta nel mercato turistico

54

2 La normativa sul turismo

56

Lezione 2

L'amministrazione del turismo

58

1 L'amministrazione centrale

58

2 L'amministrazione periferica

60

3 Gli enti locali

61

Lezione 3

Classificazione alberghiera e tariffe

62

1 La classificazione delle strutture ricettive

62

2 Le tariffe alberghiere

64

Lezione 4

La sicurezza sul lavoro nelle strutture ricettive

68

1 La prevenzione

68

2 La valutazione dei rischi

68

3 Comportamento in caso di incendio

70

Lezione 5

I rapporti con il cliente

72

1 Il contratto di albergo

72

2 La tutela della privacy

73

Focus... on English

74

Percorsi di lavoro

75

Un aiuto allo studio

76

Prova di verifica

78



Unità 4

L'albergo e la sua organizzazione

80

Lezione 1

L'organizzazione alberghiera

82

1 Modelli di organizzazione

82

2 Le affiliazioni alberghiere

84

3 Il direttore e i suoi collaboratori

85

Lezione 2

I reparti

88

1 Funzioni dei reparti di un albergo

88

2 I reparti della Room Division

88

3 I reparti del Food and Beverage

90

4 L'economato

91

Lezione 3

Le aree destinate alla clientela

92

1 La hall

92

2 Le sale polifunzionali e le sale congressi

92

3 Le aree per il tempo libero

94

4 L'area ristorazione

95

5 L'area notte

95

Lezione 4

L'area notte

96

1 La camera d'albergo

96

2 L'arredo della camera

98

3 Pulizia e manutenzione della camera

102

Focus... on English

104

Percorsi di lavoro

105

Un aiuto allo studio

106

Prova di verifica

108



Unità 5

Il front office

110

Front line e front office

112

- 1 Il front office 112
- 2 Arredi e attrezzature 113

Il team del front office

116

- 1 Una squadra al lavoro 116
- 2 Altre figure professionali del settore alberghiero 122

L'etica professionale

124

- 1 L'immagine professionale 124
- 2 La divisa 125

Focus... on English 126

Percorsi di lavoro 127

Un aiuto allo studio 128

Prova di verifica 130

Benvenuti all'Hotel Villa Saracini

132

Il laboratorio

134



Unità 1

Lavorare al front office

136

Lezione 1

Principi di pratica operativa

138

- 1 La terminologia professionale 138
- 2 Informare il cliente 140
- Dalla teoria alla pratica 144

Lezione 2

La comunicazione in albergo

148

- 1 Il valore della comunicazione 148
- 2 Comunicare al front office 150
- 3 Comunicare al telefono 151
- Dalla teoria alla pratica 154



Focus... sulla comunicazione 158

Un aiuto allo studio 160

Prova di verifica 162



Unità 2

La vendita dei servizi al cliente

164

Lezione 1

Tecniche di prenotazione

166

- 1 La prenotazione: il contratto di albergo 166
- 2 Registrare una prenotazione 167
- 3 La prenotazione tramite agenzia di viaggio: il voucher 169
- 4 Opzioni, overbooking e annullamenti 171
- Dalla teoria alla pratica 172

Lezione 2

La corrispondenza con il cliente

178

- 1 La comunicazione scritta 178
- 2 La corrispondenza commerciale in albergo 180
- Dalla teoria alla pratica 182



Focus... sulla comunicazione 186

Un aiuto allo studio 188

Prova di verifica 190

Unità 3

Il cliente in albergo

192

Lezione 1

Accoglienza del cliente e check-in

194

- 1 L'accoglienza dei clienti 194
- 2 La registrazione dei dati personali 195
- 3 Statistiche e movimenti clienti 198
- Dalla teoria alla pratica 200

	Lezione 2	Assistenza al cliente e live-in	204
		1 I servizi di assistenza	204
		2 La sicurezza dell'ospite	205
		3 Operazioni di back office	206
		Dalla teoria alla pratica	208
		<i>Focus... sulla comunicazione</i>	212
		<i>Un aiuto allo studio</i>	214
		<i>Prova di verifica</i>	216
		Unità 4	Il cliente in partenza 218
	Lezione 1	Il check-out	220
		1 La ricevuta fiscale e la fattura	220
		2 Le forme di pagamento	222
		3 RegISTRAZIONI dopo la partenza del cliente	224
		Dalla teoria alla pratica	226
	Lezione 2	Il cliente è soddisfatto?	230
		1 Guest satisfaction	230
		2 La gestione dei reclami	231
		Dalla teoria alla pratica	232
	Lezione 3	Il cliente è partito: manteniamo i contatti	236
		1 Il direct mailing	236
		2 La restituzione degli oggetti dimenticati	237
		Dalla teoria alla pratica	238
		<i>Focus... sulla comunicazione</i>	240
		<i>Un aiuto allo studio</i>	242
		<i>Prova di verifica</i>	244
		Unità 5	Albergo e agenzia di viaggio 246
	Lezione 1	L'agenzia di viaggio	248
		1 I servizi offerti dall'agenzia di viaggio	248
		2 Il lavoro fra agenzia di viaggio e hotel	250
		3 Lavorare in un'agenzia di viaggio	253
		Dalla teoria alla pratica	254
	Lezione 2	La biglietteria	258
		1 Le prenotazioni per i mezzi di trasporto	258
		2 Le varie tipologie di biglietteria	258
		Dalla teoria alla pratica	266
	Lezione 3	Tour e itinerari	266
		1 Organizzare una visita guidata	266
		2 Organizzare un itinerario turistico	267
		Dalla teoria alla pratica	268
		<i>Focus... sulla comunicazione</i>	270
		<i>Un aiuto allo studio</i>	272
		<i>Prova di verifica</i>	274
		Dizionario essenziale italiano - inglese	276
		Un aiuto allo studio - Soluzioni	278

Facciamo ordine

(1 punto per ogni frammento numerato correttamente = 5 punti)

- 17 Scrivi nel quadratino il corretto ordine dei frammenti della frase.
- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1 Un gruppo | <input type="checkbox"/> |
| 2 che lavorano all'interno | <input type="checkbox"/> |
| 3 e serena collaborazione | <input type="checkbox"/> |
| 4 viene spesso chiamato | <input type="checkbox"/> |
| 5 di un'azienda in stretta | <input type="checkbox"/> |
| 6 di persone | <input type="checkbox"/> |
| 7 team. | <input type="checkbox"/> |

Trova la correlazione

(1 punto per ogni risposta esatta = 5 punti)

- 18 Indica per ciascuna funzione la figura professionale che la esercita.
- | | |
|--|----------------------------|
| 1 Sorveglia l'albergo durante la notte per garantire l'incolumità dei clienti. | a Receptionist. |
| 2 Si occupa della contabilità clienti. | b Portiere. |
| 3 Si occupa dell'accoglienza clienti. | c Addetto alla segreteria. |
| 4 Vigila, assiste e informa il cliente. | d Addetto al booking. |
| 5 Gestisce le prenotazioni. | e Portiere di notte. |

Individua l'errore

(2 punti per ogni risposta esatta = 8 punti)

- 19 Il direttore è responsabile di tutta l'attività del front office.
- 20 È bene che il personale di front office utilizzi un deodorante dal profumo molto intenso.
- 21 La divisa maschile consiste in un tailleur con gonna o pantalone.
- 22 Il back office è costituito da un bancone posto ad un'altezza tale da non mettere in imbarazzo i clienti.

Cosa manca?

(2 punti per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 23 Il primo contatto tra gli operatori del office e l'ospite avviene nel momento in cui il cliente varca la soglia dell'albergo.
- 24 La disciplina che studia il rapporto tra l'uomo e l'ambiente di lavoro si chiama
- 25 Si può definire la come il centro di raccolta di tutte le richieste dei clienti.



Per la preparazione all'interrogazione

- 1 Quali interazioni avvengono tra personale di back office e front desk?
- 2 Descrivi i compiti di un butler.

Valutazione

Test	Punteggio
Vero/Falso	1-8
Scelta multipla	9-11
Risposta multipla	12-14
Completamento	15-16
Facciamo ordine	17
Trova la correlazione	18
Individua l'errore	19-22
Cosa manca?	23-25
Totale / 50



... la preparazione continua nel web.

2



Perché questa unità? Non può esserci turismo senza ospitalità. In una località, l'esigenza di strutture destinate all'accoglienza del viaggiatore (viandante prima, turista poi) è nata insieme all'abitudine dell'uomo di spostarsi dalla propria dimora. Dovendo dormire (e mangiare) fuori casa, oggi possiamo scegliere fra una vastissima gamma di strutture, ciascuna con particolarità proprie (dal Grand Hotel alla casa dei pescatori). Conoscere le caratteristiche delle strutture maggiormente diffuse ti consentirà di avere una prima panoramica dell'ambiente di lavoro nel quale potresti, in futuro, esercitare la tua professione.



Il mondo dell'accoglienza e dell'ospitalità

Prerequisiti

- Conoscenza del fenomeno turistico in Italia.

Obiettivi

Leggendo questa unità di apprendimento potrai conoscere:

- le caratteristiche principali delle più diffuse tipologie di strutture ricettive
- le nuove forme di ospitalità legate alla riscoperta della tradizione
- le caratteristiche del sistema ristorativo in ambito turistico
- quali possono essere le possibilità di lavoro nel settore turistico.



- Lezione 1** Le strutture ricettive in Italia
- Lezione 2** La ristorazione italiana
- Lezione 3** Lavorare nel mondo dell'accoglienza e dell'ospitalità



Conoscenze e abilità

- Riconoscere le differenze fra i vari tipi di strutture ricettive e di ospitalità.
- Individuare l'interazione tra ospitalità, enogastronomia ed economia.
- Conoscere le caratteristiche e le articolazioni del sistema turistico-ristorativo e le principali figure professionali che vi operano.

Per saperne di più su:

- Ospitalità in alloggi tradizionali
- I marchi di qualità
- Le associazioni professionali e di categoria del settore turistico

1

Le strutture ricettive in Italia



- 1 L'ospitalità nel tempo
- 2 Gli alberghi
- 3 Altre tipologie di ospitalità
- 4 Gli alloggi semoventi
- 5 Tradizione e ospitalità

1 L'ospitalità nel tempo

L'accoglienza e l'ospitalità hanno radici antichissime e si sviluppano insieme alla storia dell'uomo. Anche nelle culture più primitive si dà ospitalità allo straniero di passaggio. Nella tabella seguente puoi seguire in sintesi l'evoluzione dell'ospitalità nel tempo.

Periodo	Alloggio	Tipologia
Dal VI secolo a.C.	Mansiones	Stazioni di posta dotate dell'assistenza necessaria per persone e mezzi di trasporto.
Dal II secolo d.C.	Caravanserragli	Piccoli alloggi spartani lungo le vie commerciali per l'Oriente.
Dall'XI secolo d.C.	Locande	Ospitalità modesta.
1600 ca.	Locande di livello più alto e primi alberghi	Ospitalità semplice; inizia la differenziazione per livello e costo.
1880-1920 ca.	Grandi alberghi	Nascita di alberghi esclusivi per le classi sociali più ricche.
Fine XIX secolo	Bungalow	Casupole su terreni costieri per le classi meno abbienti.
XX secolo	Sviluppo dell'industria alberghiera	César Ritz, fondatore dell'Hotel Ritz di Parigi (1898), è stato uno dei principali pionieri dell'industria alberghiera. Lo affiancava il grande chef Auguste Escoffier.
Secondo dopoguerra	Alberghi e pensioni	Strutture per il ceto medio e popolare.

2 Gli alberghi

Gli alberghi sono esercizi aperti al pubblico che danno ospitalità dietro pagamento di un corrispettivo in denaro. Gli alberghi possono essere distinti in base al **ciclo operativo**, cioè al periodo di attività:

- alberghi ad **apertura annuale** (cioè aperti tutto l'anno);
- alberghi ad **apertura stagionale** (cioè aperti una sola stagione l'anno, di norma l'estate);
- alberghi ad **apertura bistagionale** (cioè aperti in due periodi dell'anno).

Come è facilmente intuibile, il periodo di apertura di un'azienda corrisponde al **periodo di maggior flusso turistico** in quella determinata zona.

Nel nostro Paese prevalgono le strutture di piccola-media dimensione a carattere familiare (come nella Riviera Romagnola, in Alto Adige ecc.).



Correva l'anno 1919 Il signor Conrad Hilton, statunitense di origini norvegesi, crea in Texas il primo *meublé* (albergo senza servizio di ristorazione) in assoluto: nasce così una delle più grandi catene alberghiere tuttora esistenti al mondo.



■ Alberghi di città e per congressi

Gli alberghi di città sono frequentati da chi si reca in una località per affari o, nelle città d'arte, per interesse turistico. Talvolta la disponibilità di sale congressi integra l'offerta della struttura. La permanenza (clienti singoli o gruppi più o meno numerosi) è **limitata a qualche giorno**. I turisti, in genere, utilizzano la struttura alberghiera solo per pernottare; uomini d'affari e congressisti utilizzano locali (salette meeting e sale congressi), attrezzature (telefoni, collegamenti a internet, computer) e servizi (ristorante, interpretariato, segreteria ecc.) dell'albergo per il periodo della loro permanenza.



■ Alberghi al mare e in montagna

Queste strutture sono caratterizzate da un **flusso di clienti molto variabile** nel corso dell'anno: a una o due stagioni di alta affluenza seguono periodi di quasi inattività se non di chiusura completa. La clientela è costituita da persone in vacanza, che cercano riposo e divertimento. La permanenza è generalmente settimanale, bisettimanale o limitata al weekend.

Gli alberghi al mare, in montagna e al lago, hanno caratteristiche strutturali e di servizio parzialmente diverse. Nelle località che attraggono anche un turismo di tipo culturale o d'affari questi alberghi hanno anche tutte le caratteristiche dell'albergo di città.



La parola al Direttore Oggi nel nostro Paese molti alberghi con centro congressi si trovano lungo le vie di comunicazione ed erano in origine dei **motel**. I motel (*motor road hotel*) sono nati negli Stati Uniti per offrire una possibilità di sosta e di assistenza meccanica agli automobilisti che si trovano a percorrere centinaia di chilometri senza incontrare centri abitati.



■ Alberghi termali e spa

Per una vacanza all'insegna del benessere l'offerta del settore ricettivo è molto varia: dall'albergo con stabilimento termale (**spa**) alla clinica per il relax e la cura del corpo, all'albergo specializzato in pratiche salutistiche e sportive. La permanenza può variare da qualche giorno a qualche settimana.

Il tratto distintivo e caratteristico di queste strutture ricettive sta nei **servizi offerti alla clientela**:

- i trattamenti, mirati alle necessità curative specifiche del cliente (spesso preceduti da un colloquio con il medico della struttura);
- il regime dietetico personalizzato stabilito in seguito a un colloquio con il dietologo (alla fine del soggiorno viene consigliata agli ospiti una dieta di mantenimento);
- il fitness con istruttori qualificati (palestra, piscina, tennis, equitazione ecc.).



Cosa significa spa?

La parola spa è la sigla della locuzione latina *Salus per Aquam* ("salute per mezzo dell'acqua"), ma è anche sicuramente collegata all'antica località termale di Spa, in Belgio, che visse un'epoca di grande splendore tra XVI e XVIII secolo.

Sai rispondere?

Quali servizi offre un albergo termale?



	Ubicazione	Apertura	Struttura	Servizi
Alberghi di città e per congressi	Nei centri urbani o nell'immediata periferia.	Annuale.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampi locali comuni per l'arrivo e la partenza dei clienti. ■ Camere funzionali e confortevoli (televisione, telefono, frigo bar, cassaforte ecc.). ■ Sale congressi e salette meeting attrezzate. ■ Sistema wi-fi. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ristorazione limitata al servizio di prima colazione, con disponibilità per banchetti e colazioni di lavoro. ■ Assente il servizio dei pasti principali.
Alberghi al mare	Zone panoramiche (coste, baie, scogliere) o nelle immediate vicinanze della spiaggia.	Stagionale (estate) o annuale (nei grandi centri).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Camere piccole ma ben attrezzate e dotate di aria condizionata. ■ Aree con uso cucina per famiglie con bambini molto piccoli. ■ Spiaggia privata, piscina o (più spesso) convenzione con uno stabilimento balneare per cabina e ombrellone. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Animazione diurna e serale anche per i più piccoli. ■ Servizio di ristorazione completo (prima colazione, pranzo e cena), curato e con menu tipici della località.
Alberghi al lago	Lungo le rive dei laghi, in aree tranquille e immerse nel verde.	Stagionale (aprile-ottobre).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Spesso situati in edifici d'epoca, camere arredate con mobili della stessa epoca, servizi curati di alto livello. ■ Piscine e attrezzature sportive per la pratica degli sport acquatici. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ristorazione molto curata e completa (prima colazione, pranzo e cena).
Alberghi in montagna	Centro delle località o in prossimità degli impianti sciistici.	Bistagionale (estate/inverno).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dimensioni medio-piccole costruite nel rispetto dell'architettura tipica del luogo e con materiali locali. ■ Camere piccole e accoglienti. ■ Ampi locali comuni e d'intrattenimento. ■ Depositi per attrezzature sciistiche e per approvvigionamenti. ■ Centri benessere. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ristorazione accurata e tipica, completa o solo prima colazione e cena. ■ Intrattenimenti per il dopo sport.
Alberghi termali	In zone termali.	Annuale o stagionale (aprile-novembre).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Adiacente allo stabilimento termale. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trattamenti termali a scopo curativo. ■ Attività sportive e ricreative. ■ Ristorazione con vasta gamma di menu, curati e personalizzati per il cliente.



La parola al Direttore Il centro benessere sempre più spesso integra l'offerta anche di alberghi di altra tipologia, per esempio quelli di montagna, dove si offre alla clientela, dopo una giornata dedicata allo sci, la possibilità di coccolarsi con trattamenti naturali come bagni di fieno o alle erbe aromatiche.

3 Altre tipologie di ospitalità

Molte strutture ricettive hanno caratteristiche simili alle strutture alberghiere, ma si distinguono per alcune peculiarità. Vediamo quali sono le più diffuse in Italia.

■ Residence

Il residence è un tipo di struttura ricettiva che, a differenza del tradizionale albergo, ha **orari e regole meno rigidi** consentendo al cliente una maggiore libertà di azione. È costituito da mini appartamenti o bilocali che possono essere presi in affitto per una settimana o periodi anche molto lunghi. In genere al cliente si richiede anche il versamento di una somma per risarcire eventuali danni arrecati all'alloggio durante la sua permanenza (deposito cauzionale).



■ Campeggio e villaggio turistico



Il campeggio è un particolare esercizio ricettivo organizzato su di un'area attrezzata e recintata che consente la sosta e il soggiorno di **turisti provvisti di mezzi autonomi** per il pernottamento (tende, camper, caravan ecc.). Molti campeggi mettono a disposizione anche alcuni prefabbricati (bungalow) per coloro che non dispongono di un mezzo proprio.



Sempre più spesso i campeggi offrono alla clientela servizi molteplici, diventando così dei veri e propri **villaggi**: uno staff di animazione che si occupa dell'organizzazione e dello svolgimento di tutte le attività di intrattenimento e la possibilità di praticare numerose discipline sportive con l'assistenza di istruttori specializzati costituiscono i punti di forza di queste strutture.

Nel villaggio turistico la ristorazione è ricca e generosa e sono previste numerose possibilità di scelta: coloratissimi buffet, ristoranti, paninerie, pizzerie, locali per cene al lume di candela ecc.



■ Ostello per la gioventù

È un **alloggio economico pensato per i viaggiatori più giovani** ma frequentato da persone di tutte le età e da famiglie. Prevede il pernottamento in camerate senza servizi privati e l'uso di una cucina comune; in alcuni casi il viaggiatore deve avere con sé la propria biancheria da letto. Oggi molti ostelli offrono anche soluzioni più confortevoli, come camere private con bagno e servizio di ristorazione.

La maggior parte degli ostelli italiani fa parte del circuito controllato dall'AIG (Associazione Italiana alberghi per la Gioventù), membro della International Youth Hostels Federation. Queste strutture sono riconoscibili per il logo sull'insegna, e sono riservate agli associati.

Correva l'anno 1909 Nasce in Germania il primo ostello per la gioventù ad opera di un maestro che nelle aule della propria scuola (chiusa per le vacanze estive) allestisce camerate destinate a giovani viaggiatori con pochi soldi in tasca.

	Ubicazione	Apertura	Struttura	Servizi
Residence	Nei centri urbani e in zone a vocazione turistica (residence turistico-alberghiero).	Annuale o stagionale.	Monocalci (o bi-trilocali) con posti letto, angolo cottura, piccolo soggiorno e servizio igienico. ■ Locali comuni di servizio (lavanderia, bar, ristorante ecc.).	■ Tutti gli eventuali servizi (lavanderia, ristorazione ecc.) sono esclusi dal prezzo della locazione.
Campeggio	Ovunque ad eccezione di aree protette o tutelate.	Annuale (contrassegnata da una "A" sull'insegna) o stagionale.	■ Piazzole con centralina elettrica e, talvolta, acqua corrente. ■ Servizi igienici comuni (docce, wc, lavaggio piatti). ■ Impianti e attrezzature sportive.	■ Vigilanza diurna e notturna. ■ Servizio assistenza bagnanti (in caso di piscina). ■ Ristorante, minimarket, bar, discoteca. ■ Animazione.
Villaggio turistico	Luoghi suggestivi in montagna o al mare.	Stagionale o bistagionale.	■ Villini, bungalow, capanne dotati di tutti i comfort. ■ Zona commerciale con negozi e locali. ■ Impianti e attrezzature sportive.	■ Animazione varia. ■ Possibilità di praticare discipline sportive con istruttori specializzati. ■ Varia e accurata offerta ristorativa. ■ Servizio medico.
Ostello per la gioventù	Nelle località a maggiore vocazione turistica.	Annuale o stagionale con orari di accesso rigidi (accoglienza ospiti nel pomeriggio e chiusura serale intorno alle 23).	■ Posti letto divisi in settori (maschile/femminile). ■ Camere riservate per famiglie. ■ Servizi igienici comuni. ■ Locali per la ristorazione.	■ Biancheria letto in dotazione quasi ovunque. ■ Pulizia a carico dell'ospite. ■ Pasti a menu fisso e prezzo contenuto.

Sai rispondere?

Quali sono le caratteristiche di un ostello per la gioventù?



4 Gli alloggi semoventi



Sono strutture ricettive semoventi le **navi da crociera**, i **traghetti con cabine** e i **treni a lunga percorrenza**.

Per i lunghi tratti notturni le ferrovie mettono a disposizione dei propri viaggiatori treni dotati di vagoni attrezzati per il pernottamento. Il servizio, in questi casi, è ridotto al minimo (così come, spesso, il comfort). Fanno eccezione i treni d'epoca, come l'Orient Express, che hanno un servizio simile a quello di un albergo di alta categoria.



	Alloggi	Struttura	Servizi
Nave da crociera	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cabine. ■ Cabine con balcone. ■ Suite e minisuite. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ristoranti, bar. ■ Piscine, vasche idromassaggi, sauna. ■ Teatro/cinema, casinò, discoteca. ■ Percorso jogging esterno, palestra. ■ Centro benessere, negozi. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assistenza del personale di bordo. ■ Animazione. ■ Ristorazione accurata e di livello.
Traghetto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cabine. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ristoranti e bar. ■ Piccoli negozi. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assistenza del personale di bordo. ■ Ristorazione, spesso a self service.
Treno a lunga percorrenza	<ul style="list-style-type: none"> ■ Carrozze cuccette (i sedili si ribaltano e formano 4-6 posti letto per compartimento). ■ Vagone letto con servizio igienico. 		<ul style="list-style-type: none"> ■ Servizio ristorazione à la carte o a self service.



La parola al Direttore Sulle navi da crociera non circolano soldi: all'arrivo il turista registra la sua carta di credito o lascia un acconto e riceve una carta magnetica che utilizzerà per tutti i pagamenti a bordo e che ha anche la funzione di identificatore elettronico e di chiave per la cabina. Al termine del soggiorno, effettuerà il pagamento sulla base di un estratto conto riepilogativo.

5 Tradizione e ospitalità

Sempre di più viene avvertita oggi l'esigenza di trascorrere una vacanza all'insegna non solo del relax ma anche della riscoperta di tradizioni, cultura e ospitalità tradizionale. Da qui il successo da un lato delle strutture alberghiere realizzate in edifici di particolare valore storico, come antiche ville e castelli (le "dimore storiche"), dall'altro di formule particolari di ospitalità come agriturismo e albergo diffuso che permettono un contatto più autentico con il territorio e le persone che vi abitano.

■ Azienda agrituristica

In queste strutture si dorme in camere situate in vecchie **abitazioni contadine** e in **fattorie** (case coloniche, masserie ecc.) più o meno rimodernate e si possono gustare (e acquistare) i prodotti dell'azienda agricola vivendo a stretto contatto con la natura.

In qualche caso la struttura può arrivare a offrire il comfort e i servizi di un hotel di lusso insieme alla possibilità di praticare svariate attività sportive. I criteri di classificazione delle strutture agrituristiche sono stabiliti dalle singole Regioni.





Una forma particolare di agriturismo è l'**agriturismo blu** o ittiturismo: i pescatori professionisti offrono ospitalità presso le proprie abitazioni con la possibilità di degustare prodotti ittici e specialità marine. In Italia si è affermato di recente (in Croazia, invece, è una realtà presente già da tempo) e a questo scopo vengono ristrutturate anche antiche strutture marinare in disuso, come i fari.

Albergo diffuso

L'albergo diffuso ha origine in Friuli Venezia Giulia con l'intento di recuperare vecchie case abbandonate dopo il terremoto del 1970 e con lo scopo di **ripristinare borghi dimenticati** rispondendo alla richiesta di chi desidera soggiornare in luoghi magici e lontani dai grandi flussi turistici senza rinunciare alla qualità del servizio alberghiero.

Nell'albergo diffuso gli ospiti alloggiano in case e camere non lontane dalla costruzione principale dove sono situati la reception, gli ambienti comuni e l'area ristoro.

Si tratta un modello di sviluppo turistico a scarso impatto ambientale, in cui vengono recuperate strutture già esistenti rivaltizzando piccoli borghi altrimenti destinati col tempo ad essere abbandonati.



Bed and Breakfast

La formula del Bed and Breakfast consiste nell'affitto, a un prezzo modico, di **una stanza in un appartamento privato**. Nata negli anni Venti del secolo scorso nei Paesi anglosassoni, si è diffusa con successo anche nel nostro Paese. Molte Regioni hanno regolamentato questa attività ponendo dei limiti, ad esempio, al numero dei posti letto destinabili.

Alcune associazioni hanno catalogato le strutture esistenti utilizzando come simbolo le corone (più corone, più servizi e comfort).

	Ubicazione	Apertura	Struttura	Servizi
Agriturismo	Fattorie o aziende agricole, in genere lontano da centri abitati.	Annuale o stagionale.	<ul style="list-style-type: none"> Camere arredate in modo semplice e sobrio. Disponibilità locale uso cucina. Locale per la ristorazione. 	<ul style="list-style-type: none"> Ristoro con prodotti dell'azienda. Degustazione e vendita di prodotti tipici. Possibilità di partecipare alle attività agricole e di trasformazione dei prodotti (mungitura, vendemmia ecc.).
Albergo diffuso	In borghi a volte abbandonati, fuori dai consueti itinerari turistici.	Annuale	<ul style="list-style-type: none"> Reception situata in un edificio principale. Alloggi in edifici ristrutturati, in genere distanti non più di 150 m dalla reception. 	<ul style="list-style-type: none"> Pernottamento e prima colazione. Eventuale servizio di ristorazione in appositi edifici adeguatamente ristrutturati.
Bed and Breakfast (B&B)	Nei centri urbani e in zone a vocazione turistica, nei centri rurali.	Annuale o stagionale.	<ul style="list-style-type: none"> Camere private con uso bagno esclusivo o non esclusivo (in comune con altri ospiti o con il proprietario dell'appartamento). 	<ul style="list-style-type: none"> Pernottamento e prima colazione.



Ospitalità in alloggi tradizionali

Con il recupero di vecchi alloggi spesso salvati dall'abbandono e adeguatamente ristrutturati è possibile offrire al turista ospitalità in dimore originali ma nel nome della tradizione...
... continua nel web.

Sai rispondere?

Cosa si intende per agriturismo blu?





Camping in Greece

Everything that can make your accommodation pleasant and comfortable is provided at the Santorino Camping site. The facilities include:



- **Swimming pool**, which is used by customers **free of charge**.
- An attractive pool-bar.
- Self-service restaurant next to the pool with home-made food and low prices.
- Mini-market.
- Access to the Internet.
- Clean toilets and **showers** with hot water 24 hours a day.

- **Coin-operated** washing machine.
- Coin-operated ironing center.
- Special basins for hand-washing.
- Communal kitchen for cooking using your utensils.
- **Rent** an ordinary tent.
- Rent a 2-bedded-tent.

- Rent a 4-bedded-tent.
- Special **sleeping bag** areas.
- **24-hour reception** at **high and mid season**.
- Excursions to the volcano.
- **Wake-up service**.
- Night security.

Booking a Cruise

Travel agent: So, what type of cabin are you interested in?

Customer: What are the services **available**?

Travel agent: All cabins in this ship are provided with Satellite TV, telephone, radio, **hair dryer** and in-room **mini-safe**. Suites have also got a mini-bar. Ca-

tegories **range from** standard inside staterooms to very luxurious suites with balcony. Of course, the price of **oceanview cabins** depends also on the **deck** you choose.

Customer: It's our anniversary! We want the best suite! How much does it cost?

Position Requested: Receptionist

Location: Moonshine Hotel, London

Hours: Ten (10) hours/week

Duties and Responsibilities: Accurately maintain automated and manual file systems, **file** paperwork on a regular basis, assist with dissemination of brochures, newsletters and **flyers**, provide reception servi-

ces to **callers** and **visitors**, maintain confidentiality of private information according to laws, rules and policies, other duties as assigned.

Qualifications: High quality and effective communication and telephone **skills, knowledge** of main computer software.

Curriculum Vitae

Name: Paola Rossi

Qualities: friendly, punctual, cooperative, **reliable, good at coping with problems**.

Skills:

- good communicative skills **on and off the phone** (able to attract people's attention, to involve them

emotionally),

- good computer knowledge,
- Italian (mother tongue), knowledge of English, French and German.

Interests:



Glossary of Useful Terms

- | | | |
|---|--|--|
| 24-hour reception = accoglienza 24 ore su 24 | free of charge = gratuitamente | (to) range from ... to = spaziano da... a |
| available = disponibile | good at coping with problems = bravo/a ad affrontare i problemi | reliable = affidabile |
| (to) book = prenotare | hair dryer = asciugacapelli | (to) rent = prendere/dare a noleggio |
| callers = visitatori | high and mid season = alta e media stagione | showers = docce |
| coin-operated = a gettone | knowledge = conoscenza | skills = abilità |
| customer = cliente | mini-safe = mini cassaforte | sleeping bag = sacco a pelo |
| deck = ponte (di nave) | oceanview cabins = cabine con vista sull'oceano | swimming pool = piscina |
| duties = compiti | on and off the phone = al telefono e non | travel agent = agente di viaggio |
| (to) file = archiviare | | visitors = ospiti |
| flyers = volantini | | wake-up service = servizio di sveglia |
| | | washing machine = lavatrice |

Percorsi di lavoro



Percorso di lavoro autonomo

Cerca notizie su di una particolare forma di ospitalità della tua zona (per esempio l'accoglienza in alloggi tradizionali come i **trulli** pugliesi e i **dammusi** di Pantelleria) ed esamina la sua storia, le sue particolarità e la sua potenziale possibilità di sviluppo turistico.



Percorso di lavoro in gruppo

Esaminate quale struttura alberghiera o altra forma di ospitalità prevale nel vostro territorio (per esempio nella riviera Romagnola prevale la piccola azienda alberghiera, in Alto Adige i B&B o alberghi a conduzione familiare) e cercate di spiegarne il motivo.

Per il vostro lavoro potete utilizzare i dati dell'APT di zona, raccogliere informazioni dirette dai proprietari delle aziende, visionare dati ISTAT sulla ricettività della zona.



Parliamone insieme

Pensi che per un turismo che abbia uno scarso impatto ambientale sia importante il recupero di strutture tradizionali? Oppure ritieni che il turismo in ogni caso abbia un forte impatto sull'ambiente e sulla popolazione?

Un aiuto allo studio



Inserendo i termini dati in modo corretto avrai la sintesi degli argomenti di questa unità di apprendimento.

LEZIONE 1

Gli alberghi sono aperti al pubblico che danno ospitalità dietro pagamento di un corrispettivo in denaro. Gli alberghi possono essere distinti in base al di attività (stagionale, bstagionale,).

Gli alberghi di sono frequentati da chi si reca in una località per affari o nelle città d'arte, per interesse turistico. La presenza di sale integra l'offerta della struttura.

Gli alberghi al mare e in sono caratterizzati da un flusso di clienti molto variabile nell'anno: l'alta affluenza per una o due si alterna a periodi di inattività.

Il tratto distintivo e caratteristico degli alberghi e delle è l'offerta di trattamenti specializzati nella cura del corpo, diete personalizzate, programmi fitness con istruttori qualificati.

Alcune strutture ricettive si differenziano dagli alberghi perché presentano particolari caratteristiche:

- il ha orari e regole meno rigidi rispetto al tradizionale albergo e consente una maggiore libertà di azione al cliente;
- il è organizzato su di un'area attrezzata e recintata e consente la sosta e il soggiorno a turisti provvisti di mezzi autonomi per il pernottamento. Spesso offre una serie di servizi supplementari, come l'animazione, diventando un vero e proprio turistico;
- l'ostello per la gioventù è un alloggio che prevede il pernottamento in camere senza servizi privati e la possibilità di usare una cucina comune;
- navi da crociera, traghetti con cabine e treni a lunga percorrenza rientrano nella categoria degli alloggi e mettono a disposizione servizi di assistenza e di ristorazione;
- riscuotono infine sempre maggiore successo gli agriturismi, gli alberghi e i, che permettono al cliente di trascorrere una vacanza all'insegna della scoperta delle tradizioni e della cultura locali.

*annuale ■ Bed & Breakfast ■ campeggio ■ città ■ congressi ■ diffusi ■ economico
esercizi ■ montagna ■ periodo ■ residence ■ semoventi ■ spa ■ stagioni ■ termali ■ villaggio*



LEZIONE 2

La nel nostro Paese è un elemento capace di esercitare una forte attrazione nei confronti dei visitatori, specialmente se stranieri.

Accanto alle aziende ristorative, che propongono una cucina "classica" e regionale, prosperano anche strutture di carattere più, come pizzerie, e osterie e locali specializzati in un tipo particolare di cucina, come quelli macrobiotici e quelli



I ristoranti etnici, invece, hanno menu tipici del luogo di del ristoratore.

La ristorazione, rappresentata da fast food e self service, meno costosa, è scelta con maggiore frequenza dai più giovani.

Il è la lista delle che l'azienda ristorativa mette a disposizione dell'ospite, accompagnata, se il ristorante è di buon livello, anche da una lista dei

Il servizio di ristorazione in occasione di congressi ha organizzazione e tempistiche particolari. In genere è prevista una breve pausa caffè a buffet (.....) e una di lavoro. Talvolta il congresso si conclude con una cena di

La ristorazione di un villaggio vacanze è ricca e varia e le proposte, di solito tutte a, possono essere allestite in diverse aree.

Nella ristorazione degli le ricette devono essere rigorosamente tradizionali e preparate utilizzando materie prime provenienti dal

Il servizio di ristorazione sui mezzi di trasporto è in genere assicurato da un'azienda di, che provvede a preparare i pasti nel centro di produzione e quindi a imbarcarli su carrelli coibentati.

Un discorso a parte meritano le navi da crociera, con la loro variegata offerta, in cui è possibile gustare anche i piatti tipici dei luoghi in cui la nave attracca durante la sua navigazione.

*agriturismi ■ catering ■ coffee break ■ colazione ■ gala ■ informale ■ menu ■ origine
ristorazione ■ self service ■ territorio ■ tradizionali ■ trattorie ■ vegetariani ■ veloce ■ vivande ■ vini*

LEZIONE 3

Lavorare nel settore dell'ospitalità richiede un certo grado di preparazione I dipendenti delle strutture ricettive vengono scelti sulla base delle loro competenze, del percorso di, delle attitudini caratteriali: tatto, cortesia e sono requisiti indispensabili.



Molto importante è la conoscenza di tutte le diverse aree di di cui la struttura si compone. Nelle grandi aziende esistono manuali che contengono le job, una guida dettagliata delle di ciascuna figura professionale.

L'offerta delle strutture ricettive è integrata dai servizi di ristorazione, nei quali operano figure specifiche. Nel bar il barman (o) è affiancato dal di bar. Il primo è responsabile della sala ristorante, suddivisa in affidati ai diversi chef de rang e ai loro collaboratori. Nei grandi alberghi sono presenti anche il servizio ristorativo ai (gestito dal maître d'étage) e la, per la preparazione delle prime colazioni.

Figura carismatica a capo della brigata di cucina è lo In questo settore fondamentale il lavoro è suddiviso tra i diversi, responsabili ciascuno di una particolare preparazione e aiutati da uno o più commis.

Molte altre figure professionali prestano i loro servizi al turista, tra cui:

- l'..... turistico, indispensabile nel caso di un viaggio organizzato;
- la turistica, per le visite a città d'arte e siti d'interesse storico-culturale;
- guide specialistiche come quella alpina o quella nel caso di escursioni ad alta quota o in grotte;
- l'..... turistico, che si occupa di organizzare gli eventi per l'intrattenimento degli ospiti.

*accompagnatore ■ animatore ■ attività ■ barmaid ■ caffetteria ■ capipartita
chef de cuisine ■ commis ■ competenze ■ description ■ discrezione ■ guida ■ maître
operativi ■ piani ■ professionale ■ speleologica ■ ranghi ■ studio*

Prova di verifica

Per la preparazione
alla verifica in classe



Vero/Falso

(1 punto per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 1 Gli alberghi di città sono frequentati da chi si reca in una località per affari. **v f**
- 2 Con spa si intende una struttura ricettiva che offre trattamenti termali. **v f**
- 3 Nel XX secolo nacquero le prime locande. **v f**
- 4 Il residence non ha mai un'apertura stagionale. **v f**
- 5 Il coffee break è una breve pausa caffè, servita a buffet durante le riunioni di lavoro. **v f**
- 6 Il menu alla carta prevede le stesse pietanze per tutti i clienti. **v f**

Scelta multipla

(2 punti per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 7 Quali tra questi tipi di alloggi nascono già a partire dal VI secolo a.C. come stazioni di posta dotate dell'assistenza necessaria per persone e mezzi di trasporto?
 - a Caravanserragli
 - b Bungalow
 - c Mansiones
 - d Locande

Completamento

(1 punto per ogni risposta esatta = 6 punti)

Attenzione: due delle parole suggerite sono sbagliate!

- 11 Nell'area dedicata all'accoglienza e all'..... del il deve avere: buone capacità e di, tatto e
- cortesìa ■ assistenza ■ ascolto ■ area notte ■ personale ■ cliente ■ comunicative ■ puntualità*

Facciamo ordine

(1 punto per ogni frammento numerato correttamente = 12 punti)

- 12 Scrivi nel quadratino il corretto ordine degli spezzoni della frase.
 - 1 In queste strutture 1
 - 2 contadine e in fattorie
 - 3 si dorme in camere
 - 4 più o meno rimodernate
 - 5 e si possono gustare
 - 6 situate in vecchie abitazioni
 - 7 i prodotti dell'azienda. 7

- 8 Quale di queste strutture ha generalmente un'apertura annuale?
 - a Alberghi in montagna
 - b Alberghi al mare
 - c Alberghi di città
 - d Alberghi al lago

- 9 In quale di queste strutture è possibile dormire se si è iscritti all'AGI?
 - a Residence
 - b Campeggio
 - c Country house
 - d Ostello per la gioventù

Risposta multipla

(2 punti per ogni coppia di risposte esatte = 2 punti)

- 10 Individua 2 requisiti che vengono in particolare richiesti al personale di cucina.
 - a Capacità di relazionarsi con gli altri
 - b Cura della propria immagine
 - c Padronanza delle lingue straniere
 - d Cura dell'igiene personale
 - e Doti di leadership
 - f Discrezione

- 13 Scrivi nel quadratino il corretto ordine degli spezzoni della frase.

- 1 Il villaggio turistico, 1
- 2 offerta
- 3 punta non solo sull'
- 4 per promuovere la propria
- 5 ma anche su una
- 6 e sui servizi sportivi
- 7 animazione
- 8 meta di vacanza per molti italiani,
- 9 ristorazione ricca e varia. 9

Trova la correlazione

(1 punto per ogni risposta esatta = 12 punti)

- 14 Indica per ciascuna struttura di ospitalità il periodo storico di riferimento.
- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1 Primi alberghi | a XX secolo |
| 2 Caravanserragli | b Secondo dopoguerra |
| 3 Grandi alberghi | c 1880-1920 |
| 4 Bungalow | d Il secolo d.C. |
| 5 Alberghi e pensioni | e 1600 ca. |
| 6 Industria alberghiera | f Fine XIX secolo |

- 15 Osserva le foto e indica a quale operatore si riferisce ciascuna competenza professionale indicata.

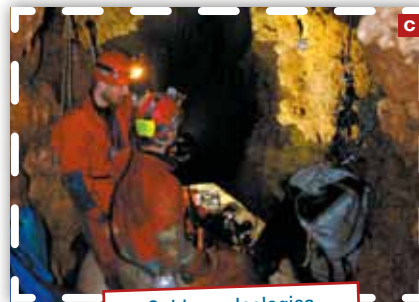
- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Accompagna i turisti nella visita di particolari località storiche. | <input type="checkbox"/> |
| 2 Organizza il tempo libero dei turisti. | <input type="checkbox"/> |
| 3 Collabora con la segreteria di un congresso. | <input type="checkbox"/> |
| 4 Accompagna i turisti durante il viaggio. | <input type="checkbox"/> |
| 5 Accompagna i turisti nella visita di grotte. | <input type="checkbox"/> |
| 6 Accompagna persone in scalate. | <input type="checkbox"/> |



Guida alpina



Accompagnatore



Guida speleologica



Guida turistica



Animatore turistico



Hostess congressuale

Individua l'errore

(2 punti per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 16 Il catering è il servizio di manutenzione fornito da alcune aziende specializzate, in particolare sui mezzi di trasporto.
- 17 Per diventare animatore turistico è necessario possedere una conoscenza approfondita

dell'ambiente montano e superare un esame indetto dalla Regione.

- 18 Gli alberghi di città hanno camere di dimensioni medio-piccole e depositi per le attrezzature sciistiche.

Per la preparazione all'interrogazione

- 1 Illustra i diversi aspetti della ristorazione in viaggio.
- 2 Quali sono le caratteristiche di un albergo diffuso?

Valutazione

Test	Punteggio
Vero/Falso	1-6
Scelta multipla	7-9
Risposta multipla	10
Completamento	11
Facciamo ordine	12-13
Trova la correlazione	14-15
Individua l'errore	16-18
Totale / 50



... la preparazione continua nel web.

2



Perché questa unità? Questa unità ti introduce alla pratica operativa della fase detta ante check-in, cioè i primi contatti con il cliente e le prenotazioni dirette o intermedie. Saper proporre i servizi al cliente, saper interpretare le sue necessità, conoscere bene l'azienda in cui lavoriamo e cosa possiamo consigliare: sono competenze che si acquisiscono con una preparazione di base e in seguito si perfezionano con l'esperienza sul campo. Fai particolare attenzione alle regole della comunicazione scritta; i contatti che si tengono con la clientela, attraverso lettere, fax o e-mail, sono decisivi per la buona riuscita della vendita del servizio.



La vendita dei servizi al cliente

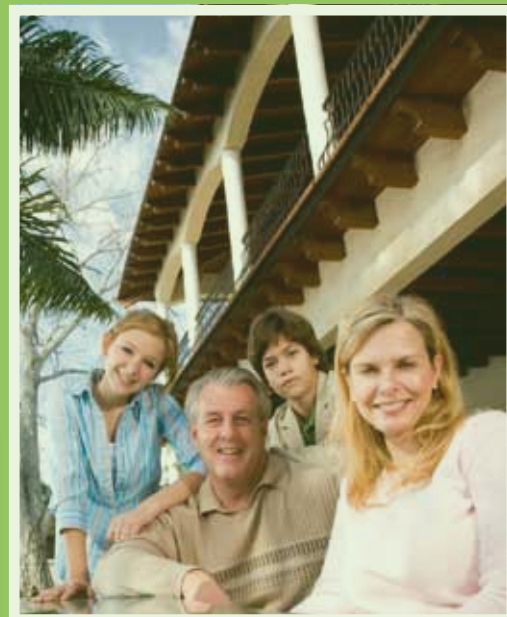
Prerequisiti

- Conoscenza della fase operativa di ante check-in.
- Conoscenza dei servizi offerti dalle strutture ricettive e della terminologia specifica di settore.
- Conoscenza delle regole della comunicazione professionale.

Obiettivi

Leggendo questa unità di apprendimento potrai conoscere:

- l'accordo tra albergatore e cliente: la prenotazione
- la sequenza di operazioni dalla richiesta di un cliente alla conferma definitiva della prenotazione
- i sistemi di registrazione di una prenotazione
- le prenotazioni fatte dalle agenzie
- casi particolari: overbooking, annullamenti
- le regole per tenere la corrispondenza commerciale.



Dalla teoria alla pratica

- Prendere nota di una prenotazione e riportarla sul planning p. 172
- Verificare le prenotazioni opzionate p. 176
- Inviare una comunicazione scritta di risposta p. 182
- Comunicare un preventivo p. 184

Lezione 1 Tecniche di prenotazione

Lezione 2 La corrispondenza con il cliente

Conoscenze e abilità

- Eseguire le operazioni relative alla fase ante check-in del ciclo cliente.
- Applicare le tecniche elementari di prenotazione.
- Conoscere gli elementi di base della vendita al cliente.
- Conoscere gli elementi di base della corrispondenza alberghiera.
- Conoscere gli elementi di base della modulistica alberghiera.
- Conoscere e applicare elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita al cliente.



Per saperne di più su:

- Tipi di voucher
- Esempi di corrispondenza alberghiera in italiano e in inglese



- 1 La prenotazione: il contratto di albergo
- 2 Registrare una prenotazione
- 3 La prenotazione tramite agenzia di viaggio: il voucher
- 4 Opzioni, overbooking e annullamenti

1 La prenotazione: il contratto di albergo

Il contratto di albergo è un accordo con il quale l'**albergatore si obbliga a fornire al cliente, dietro corrispettivo, l'alloggio, il vitto e altri servizi accessori**, in locali organizzati a questo scopo.

Tale accordo può avvenire verbalmente al banco del front office oppure per telefono o per iscritto con lettera, fax, e-mail o direttamente sul sito della struttura.

Se la prenotazione è effettuata personalmente dal cliente, si parla di **prenotazione diretta**; se è fatta tramite agenzie di viaggio, operatori turistici o altro soggetto per conto della persona che usufruirà dei servizi, è una **prenotazione indiretta o intermediata**.

Al momento della prenotazione:

- la struttura ricettiva si impegna a fornire al cliente i servizi pattuiti;
- il cliente si impegna ad usufruire dei servizi prenotati, alle condizioni stabilite in fase di prenotazione.

■ La caparra

Per tutelare gli interessi di entrambe le parti (cliente e albergatore) e per prenotazioni che avvengono con sufficiente anticipo dal giorno di arrivo, si richiede generalmente l'invio di una **somma di denaro** (25% circa dell'importo totale della prenotazione). La caparra è per l'albergatore una garanzia per ridurre i danni conseguenti all'eventuale mancata fruizione del soggiorno da parte del cliente prenotante (no show) che non avvisa per tempo; la camera prenotata, infatti, può rimanere invenduta. Tale somma viene versata dal cliente al momento della conclusione del contratto, a conferma della prenotazione, e vincola entrambe le parti. Sarà poi detratta dal conteggio totale al saldo della prestazione. In caso di inadempienza, cioè di non rispetto dei termini della prenotazione da parte:

- del cliente, l'albergatore può trattenere la caparra;
- dell'albergatore, il cliente può esigere il doppio della caparra.

L'albergo, al momento della richiesta di invio della caparra, deve fornire al cliente tutti i riferimenti utili (intestazione beneficiario, riferimenti bancari, c/c postale, indirizzo ecc.).

Per posta

Con vaglia postale o bollettino di conto corrente
Con invio di assegno bancario non trasferibile



Spedire una caparra

In banca

Con versamento diretto
Con bonifico bancario



Via Internet

Con addebito su carta di credito



Il consiglio di Riccardo Abitualmente si chiede al cliente il versamento della caparra entro una certa data, che sarà indicata come **scadenza opzione**, perché con il versamento della somma si ha la certezza dell'impegno assunto dal cliente e si ritiene confermata la prenotazione. Quando non si riceve conferma o caparra e la data fissata passa, si ricontatta il cliente per conoscere le sue intenzioni oppure si annulla la prenotazione opzionata.



2 Registrare una prenotazione

I dati relativi al cliente, ai servizi prenotati e alle condizioni stabilite devono essere accuratamente annotati sul modulo di prenotazione durante il contatto con il cliente. Alcuni hotel predispongono modelli di contratti compilati in base alle richieste specifiche, che il cliente potrà rimandare firmati per accettazione. Dopo la prima fase informativa, in cui si è verificata la disponibilità dei servizi, se il cliente conferma l'intenzione e accetta le condizioni, si procede alla registrazione.


Osserva bene nell'immagine della scheda di prenotazione compilata i **dati necessari alla registrazione**: dati di chi prenota, servizi richiesti, estremi della prenotazione.

In caso di prenotazione indiretta, dati di chi prenota.

Dati del cliente, per ricontattarlo in caso di necessità (nome, cognome, indirizzo, tel. ecc.).

Scadenza opzione
Data entro la quale dovrà essere confermata la prenotazione da parte del cliente.

Conferma
Se confermata senza caparra.



Villa Saracini o o o o
Corso Leopardi, 300 - 65100 Pescara
Tel 085 221... Fax 085 221...
www.villasaracini.it info@villasaracini.it
p. iva 00145896...

SCHEDA DI PRENOTAZIONE
N.

Prenotante <i>Curti</i>	Quantità e tipo cam. <i>1 MB</i>
Indirizzo	Numero notti <i>8</i> ... Pax <i>2</i>
Tel/Fax/E-mail	Arrangiamento <i>FB</i>
Data di arrivo <i>10/05</i>	Data di partenza <i>18/05</i>
Dati del cliente <i>Curti Massimo via Bonifacio Lupi 37, 50100 Firenze</i> <i>Tel. 055 49... cell. 339 275...</i>	
Data scadenza opzione <i>30.03</i>	Time limit
Prenotazione confermata <input type="checkbox"/>	
Note: <i>Vista mare</i>	
Data prenotazione <i>09/03/20...</i> Ore <i>12,00</i>	
Firma <i>Marco</i>	

Oggetto della prenotazione

Periodo di soggiorno e arrangiamento richiesto

Time limit
Orario massimo di arrivo del cliente.

Note
Per ulteriori informazioni sulla prenotazione.

Estremi della prenotazione
Data, ora e nome di chi ha tenuto il contatto con il cliente.

Che cos'è il time limit?

È un tempo limite scaduto il quale la stanza non sarà più considerata a disposizione del cliente. Fissare un orario entro il quale l'ospite deve presentarsi è consuetudine nel caso di una prenotazione fatta con poco anticipo (ad esempio per l'indomani) e quindi in mancanza del tempo materiale per l'invio di una somma di denaro anticipato. Ciò consente, se il prenotante non si presenta, di vendere la camera ad altri e quindi di non rimanere con l'alloggio invenduto.



La parola al Front office manager Compilare la scheda di prenotazione non è un obbligo di legge, ma è essenziale per poter attribuire in modo corretto l'alloggio in base alle richieste e alla tipologia della clientela, e per gestire la disponibilità dell'albergo. La forma scritta, inoltre, ci garantisce la precisione delle informazioni ed evita equivoci o dimenticanze che si possono verificare negli accordi verbali.

Sai rispondere?

Quali sono i dati da annotare sul modulo di prenotazione?



L'alloggio è disponibile?

SI

- Compiliamo la scheda di prenotazione con tutti i dati necessari e comunichiamo al cliente le modalità per effettuare la conferma:
 - invio di caparra entro una certa data ("scadenza dell'opzione di prenotazione");
 - invio di una conferma scritta da parte del cliente ed eventuale comunicazione del numero di carta di credito;
 - conferma verbale, definendo un time limit, se necessario.

NO

- Proponiamo un periodo o una sistemazione alternativi.
- Offriamo l'inserimento del nominativo nella waiting list (lista di attesa) riservandoci di ricontattare il cliente nel caso in cui si liberi l'alloggio richiesto.
- Cerchiamo una sistemazione alternativa presso un'altra struttura collegata o convenzionata con la nostra.

Ogni prenotazione deve essere registrata sul **planning a reticolo** (quadro prenotazioni o *tableau*), strumento fondamentale per controllare l'occupazione degli alloggi e per deciderne l'assegnazione. La compilazione deve essere precisa e ordinata. Il metodo non differisce se si utilizza un software applicativo o un planning manuale.



Villa Saracini



PRENOTAZIONI

MESE Maggio

Numero e tipologia della camera

n. camera	n. letti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
203	XD																																
204	XB																																
205	MD																																
206	XXB																																
207	XXD																																
208	XXD																																
203	XXD																																
n. camera	n. letti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

Cognome del cliente

I cognomi dei clienti vengono riportati con un semplice sistema di frecce, colori o altri simboli in corrispondenza dei giorni effettivi di occupazione della camera.

La parola al Front office manager Nell'operazione di controllo situazione camere sono di grande aiuto i software applicativi specifici per la gestione alberghiera, ma la collaborazione con la governante, che segnalerà eventuali camere inutilizzabili, e quindi fuori servizio, rimane indispensabile.



■ **Assegnare la camera**

Un addetto alla reception deve conoscere le caratteristiche di tutte le camere dell'albergo: le diverse tipologie, le posizioni in cui sono situate, i comfort di cui dispongono.

In genere, le camere vengono contrassegnate da un numero di tre cifre. La prima di queste indica il piano al quale la stanza si trova, le altre due cifre indicano il numero progressivo della camera. Così, dal numero 101 iniziano le camere collocate al primo piano, dal numero 201 quelle collocate al secondo e così via.

L'assegnazione della camera deve tener conto **delle esigenze del cliente, della disponibilità effettiva, dell'utilizzo razionale degli spazi.**

Sarebbe opportuno non comunicare subito al cliente il numero della camera assegnata poiché, prima della sistemazione definitiva, potrebbe manifestarsi la necessità di effettuare spostamenti. Per evitare una sovrapposizione di prenotazioni il receptionist deve verificare la corrispondenza tra le conferme delle prenotazioni effettuate, le opzioni in scadenza, la lista arrivi giornaliera e l'eventuale time limit dato.

È necessario **sapere sempre quali e quante camere:**

- sono **occupate**, da chi e per quanto tempo;
- sono **libere** e di quale tipologia;
- si **libereranno**, quali sono pronte e quali no;
- **saranno occupate** nella giornata;
- dovranno rimanere libere per **prenotazioni particolari** (congressi, gruppi, meeting ecc.) in determinati periodi;
- sono **riservate alle agenzie**;
- sono **day user** (riservate all'ospite che si trattiene per poche ore).

Nell'assegnare le camere è bene seguire alcuni **criteri di base:**

- assegniamo per iniziare le camere al primo piano; poi saliamo ai piani superiori;
- sistemiamo i **membri di un gruppo** possibilmente allo stesso piano e in camere vicine;
- ai **clienti abituali** attribuiamo le camere che sappiamo da loro preferite;
- inseriamo le **famiglie**, gli amici e le persone che viaggiano insieme in camere attigue;
- scegliamo una camera al primo piano e vicino all'ascensore se il cliente è una **persona anziana**;
- assegniamo una camera tranquilla a un **cliente business**;
- riserviamo la camera più esclusiva a un **cliente VIP**;
- riserviamo la camera dotata di servizi idonei e di più facile accesso al **cliente portatore di handicap**.



3 La prenotazione tramite agenzia di viaggio: il voucher

Il rapporto tra strutture ricettive e agenzie viaggi o altri intermediari è regolato da contratti di collaborazione sottoscritti da entrambe le parti nei quali vengono precisate: modalità di prenotazione, tariffe concordate, commissioni e condizioni di pagamento del servizio fornito ai clienti.

Si chiama voucher il documento emesso dall'agenzia, e rilasciato ai clienti prenotati, che **certifica la prenotazione o la vendita di un servizio turistico**. Non costituisce né un titolo di credito né un mezzo di pagamento. Il voucher viene redatto in più copie:



Albergo

Una copia come conferma della prenotazione.

	Luna nel Pozzo Viaggi Via L. Silone, 100 65100 Pescara Tel 085 334... Fax 085 334... www.lunanelpozzeviaggi.com info@lunanelpozzeviaggi.com p. IVA 0125012...	N° VOUCHER
		Data/ Date
		A/To
Prego voler fornire a: / Please provide to:		
Nome cliente / Guest name n. pax		
i seguenti servizi: / the following services:		
N. NOTTE / NIGHTS	SISTEMAZIONE / ACCOMMODATION	
ARRIVO / IN	TRATTAMENTO / SERVICE	
PARTENZA / OUT		
Note		
Firma / Signature		



Agenzia

Una copia resta in archivio.

Cliente

Una copia è per il cliente, che la dovrà presentare al front office al momento dell'arrivo.

Sai rispondere?

Quali criteri è bene seguire nell'assegnare una camera?



Il percorso del voucher

 **Luna nel Pozzo Viaggi**
 Via I. Silone, 100
 65100 Pescara
 Tel 085 334.... Fax 085 334....
 www.lunanelpozzoviaggi.com
 info@lunanelpozzoviaggi.com
 p. iva 0125012....

N° VOUCHER 304/11
Data/ Date 15/06
A/To Hotel Villa Saracini,
 corso Leopardi 300 - Pescara

Prego voler fornire a: / Please provide to:
Nome cliente / Guest name Luciano Bruni n. pax 3
 i seguenti servizi: / the following services:
N. NOTTI / NIGHTS 9 **SISTEMAZIONE / ACCOMODATION** XXXB
ARRIVO / IN 01/08 **TRATTAMENTO / SERVICE** FB
PARTENZA / OUT 10/08
Note
 Firma / Signature



Emissione

Il voucher compilato viene consegnato al cliente al momento della conferma della prenotazione.



Onoramento

La struttura ricettiva presta i servizi richiesti nel voucher.



Presentazione al pagamento

L'albergo invia all'agenzia emittente per i servizi prestati un estratto conto e/o una fattura con riferimento al voucher.



Pagamento

L'agenzia effettua il pagamento, trattenendo la propria provvigione per la quale emette fattura.



Tramite agenzia avvengono generalmente le prenotazioni di gruppi, per i quali la struttura ricettiva concorda con l'intermediario condizioni particolari: tariffe scontate, consumazioni di bevande incluse nel prezzo, condizioni di pagamento particolari.
 L'agenzia emette per il gruppo un voucher che sarà presentato all'hotel dal capogruppo in fase di check-in. Redige inoltre una **rooming list**, un elenco dei componenti del gruppo, con la sistemazione ed eventuali esigenze e ne invia copia all'hotel per l'assegnazione delle camere.



Tipi di voucher

I voucher possono essere rilasciati sia per prestazioni alberghiere che per altri tipi di servizi (come transfer o escursioni). Se ne distinguono diversi tipi...
 ... continua nel web.

TIMBRO AGENZIA
Lama del Pezzo Viaggi
Via S. Silvano, 100
45100 Ferrara
Tel. 055 334... Fax 055 334...
www.lamadelpezzo.com
info@lamadelpezzo.com
p. fax 01250124006

ROOMING LIST GRUPPO Ciampa
Arrivo 13 / 06 / 20.. ore pax II
Partenza 16 / 06 / 20.. ore 9.00

BB HB FB

N.	Nome cliente	N. pax	Tipo camera	N. camera	Note
1	Ricci	1	XD	206	Capogruppo
2	Belotti	2	XXD	207	
3	Franchi	2	XXB	208	
4	Ghini	3	XXXB	305	
5	Altieri	1	XB	306	
6	Vella	2	MD	307	Panoramica
7					
8					
9					
10					

Totale camere: 2 X / 3 XX / 1. XXX / 1. M

Capogruppo:
Autista:

4 Opzioni, overbooking e annullamenti

Le prenotazioni in attesa di conferma da parte del cliente sono registrate in via provvisoria con la data di scadenza opzione evidenziata. Il **registro delle prenotazioni** riassume i dati di ogni prenotazione, ordinate per giorno di arrivo. La gestione automatizzata rende, di fatto, superflua questa operazione consentendo un aggiornamento automatico ad ogni scadenza opzione.

Al ricevimento della conferma da parte del cliente, ovvero della caparra, le pratiche vengono passate tra le prenotazioni confermate. Nel caso di gestione automatizzata, il sistema cambierà in **"confermata"** la prenotazione inserita in precedenza come scheda in attesa di conferma o **"opzionata"**.

La prenotazione si perfeziona con l'invio al cliente della conferma scritta da parte dell'albergo, che, una volta riscosso il denaro anticipato, dovrà notificare al cliente l'avvenuto ricevimento inviandogli la relativa comunicazione.

L'**overbooking** è una situazione che si verifica quando si accettano prenotazioni oltre la reale disponibilità di posti. Può essere frutto di un errore di calcolo della disponibilità ma in certi casi consente di limitare il mancato guadagno per clienti prenotati ma non arrivati (clienti "no show"), con l'inserimento delle prenotazioni accettate come "over".

RICEVUTA DI CAPARRA
Data 30/01/20.....

Alfa Garanti

Il Sig. Rangò
residente a Milano
in via Rimini 17
Tel.
ha pagato l'importo di 100,00 (cento/00)
(CIFRE E LETTERE)

a titolo di caparra confirmatoria relativa al soggiorno:
dal 10/02 al 12/02
arrangiamento BB
camera XXB n. pax 2
Note
Timbro e firma Riccardo



Alla prenotazione che risulta senza stanza, si attribuisce una collocazione fittizia fino a quando non si è trovata una soluzione. I planning manuali o informatici prevedono sempre un numero di stanze superiore all'effettiva capacità ricettiva, per "appoggiare" le prenotazioni in modo provvisorio.

Può capitare che una prenotazione venga **annullata** dal cliente. La struttura ricettiva ha la facoltà di trattenere la caparra versata a titolo di risarcimento. È buona regola notificare al cliente la **disdetta**, ovvero dare comunicazione per iscritto dell'annullamento avvenuto e, nel caso che sia stata versata una caparra, avvisare che l'importo non sarà restituito.

Sai rispondere?

Quali dati trovi inseriti in un voucher?



Esercizi da svolgere

1 Accogli due signore che desiderano prenotare per un'amica da domani per 3 notti; pernottamento e prima colazione, in camera singola. La signora desidera il bagno con vasca. Il nome della cliente è Anna Perla, una delle due signore prenotanti si chiama Elena Riponi, telefono 355 897.... . La signora Perla dovrebbe arrivare alle ore 12. Annota la prenotazione fissando il time limit alle 12,30. Gli altri dati sono a piacere.



Villa Saracini *****
 Corso Leopardi, 300 - 65100 Pescara
 Tel 085 221... Fax 085 221...
 www.villasaracini.it info@villasaracini.it
 p. iva 00145896...

SCHEDA DI PRENOTAZIONE

N.

Prenotante	Quantità e tipo cam.
Indirizzo	Numero notti Pax.....
Tel/Fax/E-mail	Arrangiamento
Data di arrivo	Data di partenza
Dati del cliente	
.....	
.....	
Data scadenza opzione.....	Time limit
Prenotazione confermata <input type="checkbox"/>	
Note:	
.....	
.....	
Data prenotazione/..../20....	Ore
Firma	




3 L'agenzia Luna nel Pozzo prenota per un gruppo di 22 pax nel periodo 10/11 - 17/11, in Half Board, con la seguente sistemazione:

- 1 XB per capogruppo
- 3 XXXB
- 6 XXB/D

Registra sul planning la prenotazione del gruppo (dati a piacere); poi compila la rooming list in base alle camere che hai assegnato.





PRENOTAZIONI

MESE Settembre

n. camera	n. letti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
201	XXB																																
202	XB	←Cei x 1 Riv→																															
203	XXXB																																
204	XXB	←Fusi x 1 Riv→																															
205	XXD																																
206	XXD																																
207	XXXB																																

TIMBRO AGENZIA



Luna nel Pozzo Viaggi
Via L. Silvano, 100
00138 Roma
Tel 065 334... Fax 065 334...
www.lunanelpozzo.org
info@lunanelpozzo.org

ROOMING LIST GRUPPO

Arrivo / ... / ... ore pax

Partenza / ... / ... ore

BB HB FB

N.	Nome cliente	N. pax	Tipo camera	N. camera	Note
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Totale camere: X / XX / XXX / M

Capogruppo:

Autista:

2 Indica la scadenza opzione delle prenotazioni qui di seguito elencate, considerando di aver dato 10 giorni di tempo per l'invio della conferma di prenotazione o caparra.

Data contatto	Cliente	Scadenza opzione
10/03	Bosco	
14/04	Scotti	
12/05	Antonacci	
14/07	Rivolta	
18/06	Torresi	
13/08	Poggiali	
24/09	Cremotti	

3 Il signor Davide Montanelli prenota una stanza matrimoniale per due persone, dal 09/09 per 12 giorni, in Full Board. La prenotazione viene effettuata di persona, al banco. Per il versamento della caparra di € 450,00 gli consegna una ricevuta. Compila il modulo con tutti i dati necessari.





RICEVUTA DI CAPARRA

Data

Il Sig.

residente a

in via

Tel.

ha pagato l'importo di

.....
(CIFRE E LETTERE)

a titolo di caparra confirmatoria relativa al soggiorno:

dal al

arrangiamento

camera n. pax

Note

Timbro e firma



Focus... sulla comunicazione



Impariamo a comunicare

L'approccio con il cliente in fase di offerta dei servizi è di importanza cruciale per instaurare un rapporto proficuo. Contano la cortesia, la disponibilità, talvolta la pazienza, ma anche la capacità di intuire la maniera migliore per andare incontro alla richiesta del cliente nelle diverse occasioni.

Rivolgendoti a un cliente privato ricorda inoltre di usare sempre espressioni semplici e comprensibili a tutti, evitando la terminologia tecnico-professionale, che invece normalmente impiegheresti parlando con un collega o un operatore turistico.



1 Oggi Marco è di turno all'ufficio booking e si occupa di informazioni e disponibilità.

Marco: Booking buongiorno, sono Marco. Posso esserLe utile?

Cliente: Buongiorno, avrei bisogno di una singola per questa notte.

Marco: Attenda in linea, prego, controllo subito. Sì, è possibile.

Cliente: Allora prenoto. Sono in viaggio e arriverò verso le 15.

Marco: Benissimo, a che nome prego?

Cliente: Baldoni. Le lascio il mio recapito: 333 4588....

Marco: L'aspettiamo per le ore 15, signor Baldoni. Grazie, buon viaggio.

Cliente: A più tardi, grazie a Lei.

Marco: Booking, good morning. Marco speaking. Can I help you?

Customer: Good morning. I'd like a single room for tonight.

Marco: Hold the line, please. I'll check. Yes, that's possible.

Customer: Then I'd like to book. I'm on my way and I'm going to arrive at about three p.m.

Marco: Very well. What name, please?

Customer: Baldoni. My mobile phone number's 333 4588....

Marco: We look forward to seeing you at 3 p.m., Mr Baldoni. Thank you and have a nice journey.

Customer: Thank you. See you later.

2 La signora Froh, cliente abituale di Villa Saracini, prenota chiedendo la sua camera preferita (n. 154, doppia uso singola, ultimo piano, lato piscina) dal 10 luglio per una decina di giorni. Marco, verificato che la 154 risulta già assegnata a un altro cliente abituale, ha chiesto consiglio al Front office manager.

Capo ricevimento: La signora Froh è una nostra affezionata cliente, cerchiamo di assegnarLe una camera simile alla 154, dato che questa è occupata.

Marco: La 156 sarebbe libera ma disponibile solo dal 09/07 al 18/07.

Capo ricevimento: Direi di proporre alla signora Froh la n. 156. Avvisala che il bagno è con doccia e che la camera è disponibile in quel periodo.

Marco: Bene, la chiamo subito e le dirò che, volendo, può anticipare l'arrivo di un giorno.

F.o.m.: Ms Froh is one of our best customers. Let's try to find her a room similar to 154 which she usually books because it's already taken.

Marco: Room 156 is free, but only from 9th to 18th July.

F.o.m.: We can offer Ms Froh room 156 then. But tell her that the room has a shower and that it's available only for that period.

Marco: Very well! I'll call her immediately and tell her that she can come one day earlier, if she likes.

3 Marco indica a un cliente l'indirizzo del sito web di Villa Saracini.

Marco: Buongiorno, Villa Saracini, sono Marco, posso aiutarLa?

Sig. Williams: Sono Steven Williams, chiamo da Edimburgo, desidero sapere i prezzi aggiornati. Potete inviare il listino per fax?

Marco: Certo, signor Williams, dica pure il Suo numero di fax; comunque, se preferisce, può consultare il nostro sito www.villasaracini.it dove sono state aggiornate anche le immagini degli ambienti dell'albergo.

Sig. Williams: Ottimo, Marco. Potrò anche prenotare tramite e-mail?

Marco: Naturalmente, signore, l'indirizzo è info@villasaracini.it.

Marco: Villa Saracini, Good morning! This is Marco. Can I help you?

Mr Williams: This is Steven Williams calling from Edinburgh. I'd like to know your updated rates. Can you send me your price list by fax, please?

Marco: Certainly, Mr Williams. I need your fax number, please. Anyway, if you want, you can visit our website www.villasaracini.it where you'll also find new photos of the hotel.

Mr Williams: Excellent, Marco. Can I also book by e-mail?

Marco: Of course, sir. Our e-mail address is info@villasaracini.it.

4 Marco, in seguito a una richiesta pervenuta telefonicamente, chiede a Stefania, in segreteria, di inviare il dépliant e il listino prezzi a un cliente.

Marco: Ha telefonato il signor Griffi di Roma: vorrebbe ricevere per posta il nostro materiale illustrativo, prima di inviare la caparra.

Stefania: Va bene, preparo subito la lettera. Mi dai l'indirizzo?

Marco: Ettore Griffi, viale Dante Alighieri 105, 00154 Roma.

Stefania: Grazie, Marco. Questo nominativo ha già una richiesta in opzione.

Marco: Infatti, ma desidera avere un nostro dépliant, prima di confermare definitivamente.

Marco: Mr Griffi from Rome phoned and asked us to send him our brochure by mail, before paying a deposit.

Stefania: OK, I'll write a letter immediately. Can you give me his address?

Marco: Ettore Griffi, 105 viale Dante Alighieri, 00154 Roma.

Stefania: Thank you Marco. We've already got a request on option under this name.

Marco: That's him, but he would like to receive a brochure before confirming.

Ora tocca a te

1 Simula una conversazione telefonica in cui confermi la disponibilità di due camere singole da domani per due notti.

2 Simula la conversazione con la signora Froh, proponendole la camera n. 156 (lei accetterà la tua proposta).

3 Un cliente chiama per inviare via fax copia del bonifico effettuato a conferma della prenotazione. Simula la conversazione telefonica, accertandoti che il nominativo sia tra i clienti in attesa di caparra.

4 Un cliente telefona richiedendo l'invio di un dépliant dell'hotel. Simula la conversazione ricordando di prendere nota dell'indirizzo esatto per l'invio del materiale.



Un aiuto allo studio



Inserendo i termini dati in modo corretto avrai la sintesi degli argomenti di questa unità di apprendimento.

LEZIONE 1

Cosa ho studiato

Il di albergo è un accordo con il quale l'albergatore si obbliga a fornire al cliente, dietro, l'....., il vitto e altri accessori, in locali organizzati a questo scopo. Tale accordo può avvenire verbalmente, per telefono oppure per iscritto. Se la prenotazione è effettuata personalmente da parte del cliente allora si parla di prenotazione; se è fatta tramite di viaggio o operatori turistici per conto della persona che usufruirà dei servizi, è una prenotazione o intermediata.

Per tutelare gli interessi di entrambe le parti (cliente e) e per prenotazioni che avvengono con sufficiente dal giorno di arrivo, si richiede generalmente l'invio di una somma di pari al 25% circa dell'importo totale della prenotazione. In caso di, cioè del mancato rispetto dei termini di prenotazione da parte:

- del cliente, l'albergatore può trattenere la caparra;
- dell'albergatore, il cliente può esigere il della caparra.

Dopo avere fornito le necessarie riguardo la disponibilità dei servizi e le tariffe praticate, sarà necessario procedere all'annotazione dei dati relativi al cliente, ai servizi prenotati e alle condizioni stabilite, sul di prenotazione.

La prenotazione deve essere poi registrata sul a reticolo, strumento fondamentale per controllare l'occupazione degli alloggi e per deciderne l'assegnazione.

L'assegnazione della camera deve tenere conto delle esigenze del cliente e della disponibilità effettiva. Per utilizzare in modo razionale gli spazi disponibili possiamo:

- assegnare le camere a partire dal piano, a salire;
- sistemare i membri di uno stesso gruppo o di una famiglia sul medesimo piano e in camere;
- scegliere una camera al primo piano per una persona anziana e una camera dotata dei servizi idonei per un cliente portatore di

Strumento fondamentale nell'ambito dei contratti di collaborazione tra agenzie viaggi, tour operator e strutture, è il, redatto in più copie e rilasciato dall'agenzia ai clienti prenotati, che certifica la prenotazione o la di un servizio turistico.

Le prenotazioni in attesa di conferma da parte del cliente sono registrate in via provvisoria con la data di opzione evidenziata. Il cliente paga anche in questo caso una, a della sua prenotazione.

L'..... è la situazione che si crea quando si accettano prenotazioni al di là della reale disponibilità di posti. Può essere dovuta a un errore di calcolo ma talvolta consente di limitare il mancato guadagno dovuto ai clienti, con l'inserimento delle over.

In caso di la struttura ricettiva ha la facoltà di trattenere la caparra. L'albergo sarà inoltre tenuto a inviare una al cliente, attraverso comunicazione per, dell'avvenuto annullamento.



agenzie ■ albergatore ■ alloggio ■ annullamento ■ anticipo ■ caparra ■ conferma ■ contratto corrispettivo ■ denaro ■ diretta ■ doppio ■ handicap ■ inadempienza ■ indiretta informazioni ■ iscritto ■ modulo ■ no show ■ notifica ■ overbooking ■ planning ■ prenotazioni primo ■ ricettive ■ scadenza ■ servizi ■ vendita ■ vicine ■ voucher

Cosa ho imparato a fare

- Prendere nota di una e riportarla sul
- Verificare le sulle prenotazioni.
- Annullare le prenotazioni in caso di del cliente.

disdetta ■ planning ■ prenotazione ■ opzioni

LEZIONE 2

Cosa ho studiato

Lo della comunicazione scritta deve rispecchiare l'immagine dell'

Perché la corrispondenza scritta di natura commerciale, in particolare nel campo turistico, sia chiara, sintetica e accurata è buona norma:

- usare un linguaggio ma non rigido, che si adatti ai differenti
- rivolgersi al cliente utilizzando gli opportuni titoli e
- adottare lo stile più idoneo alla
- evidenziare con chiarezza le caratteristiche dell' (se il fine è quello di proporre i servizi dell'azienda);
- ricorrere ad accorgimenti per rendere la comunicazione più efficace.

Il testo di una lettera si compone di quattro parti:

-: il primo contatto con il cliente;
- contenuto: il per cui si scrive la lettera;
- conclusione: un breve di quanto detto;
-: il finale.

A: Signor Franchelloni Walter

Cc:

Ccn:

Oggetto: preventivo soggiorno

Data: 20.06.20...

Da: booking@villasaracini.it info@villasaracini.it

Egregio Signor Franchelloni,
come da accordi intercorsi in data odierna Le inviamo il preventivo spesa del soggiorno prenotato presso la nostra struttura dal 07/07 al 20/07.
Prezzo di pensione completa € 88,00 x 2 persone x 13 giorni.
Totale soggiorno € 2.288,00. Le ricordiamo che le bevande non si intendono incluse nel prezzo.
Per il pagamento accettiamo carte di credito Visa – American Express
– Carta si – Diners.
Nell'attesa del Suo arrivo, La salutiamo cordialmente.

Hotel Villa Saraceni
Ufficio Booking
Stefania Landi

E-mail e fax hanno regole meno rigide in fatto di e stile ma rimangono valide le indicazioni generali proprie della comunicazione scritta, in merito a chiarezza dei contenuti e adeguatezza del Se il destinatario è un cliente, è possibile adottare uno stile più

La corrispondenza commerciale in albergo può avere per oggetto e offerte commerciali oppure essere finalizzata al semplice invio di materiale illustrativo e del

La posta è sempre più utilizzata come strumento della corrispondenza commerciale perché ha ridotti e consente di inviare, insieme al testo del messaggio, vari tipi di

*abbreviazioni ■ abituale ■ allegati ■ azienda ■ circostanza
commiato ■ costi ■ destinatari ■ elettronica ■ formale ■ grafici
impaginazione ■ informale ■ informazioni ■ introduzione ■ linguaggio
listino prezzi ■ offerta ■ motivo ■ riepilogo ■ saluto ■ stile*

Cosa ho imparato a fare

- Inviare una comunicazione scritta di a un cliente per fornire informazioni su servizi, offerte e, allegando, se opportuno, listino prezzi e
- Comunicare per iscritto un

dépliant ■ preventivo ■ risposta ■ tariffe

Prova di verifica

Per la preparazione alla verifica in classe



Vero/Falso

(1 punto per ogni risposta esatta = 9 punti)

- 1 La scheda di prenotazione è un documento obbligatorio. v f
- 2 La prenotazione è diretta se effettuata dal cliente. v f
- 3 Il voucher è un titolo di pagamento emesso da un'agenzia. v f
- 4 La caparra può essere pagata con carta di credito. v f
- 5 Con "no show" si intende l'arrivo del cliente senza prenotazione. v f
- 6 Nella corrispondenza commerciale non ha importanza l'aspetto grafico, solo il contenuto del messaggio. v f
- 7 Se non c'è disponibilità della camera si può proporre una sistemazione alternativa. v f
- 8 Con il termine *over* si intendono le prenotazioni effettuate da un'agenzia di viaggio. v f
- 9 Il voucher è presentato in pagamento dal cliente all'hotel. v f

Scelta multipla

(2 punti per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 10 L'opzione è...
 - a una scelta di servizi facoltativi.
 - b un termine che diamo al cliente entro il quale prenotare in via definitiva.
 - c una riduzione sul prezzo.
 - d una data di arrivo alternativa.
- 11 La *rooming list* è...
 - a una lista di ordinazioni dei pasti in camera.
 - b l'elenco delle camere disponibili.
 - c l'elenco dei componenti di un gruppo con il tipo di sistemazione in hotel.
 - d un elenco di hotel di una stessa catena alberghiera.
- 12 L'oggetto in una corrispondenza commerciale indica...
 - a l'eventuale allegato che si invia insieme alla comunicazione.

- b l'argomento cui si riferisce la comunicazione.
- c una frase di apertura del testo della lettera.
- d un oggetto da inviare in omaggio al destinatario.

Risposta multipla

(2 punti per ogni coppia di risposte esatte = 4 punti)

- 13 Individua tra gli elementi seguenti 2 dati di una prenotazione che non possiamo assolutamente omettere.
 - a La data di arrivo e partenza.
 - b L'indirizzo del cliente.
 - c Quantità e tipo delle camere prenotate.
 - d La data di nascita del cliente.
 - e La caparra inviata.
- 14 Individua tra gli elementi seguenti 2 condizioni particolari normalmente riconosciute ai gruppi.
 - a Tariffe più alte se sono numerosi.
 - b Condizioni di pagamento particolari.
 - c Tariffe di listino.
 - d Consumazioni di bevande incluse nel prezzo.
 - e Possibilità di usufruire gratuitamente dei servizi dell'hotel.



Completamento

(1 punto per ogni risposta esatta = 12 punti)

Attenzione: due delle parole suggerite sono sbagliate!

- 15 Egregio Signor Malatesta, in risposta alla mail del 24 gennaio u.s., siamo lieti di comunicare la di una stanza doppia dal 25/05 al 02/06. La tariffa per il trattamento di completa, al e per, è di € 77,00.

breakfast ■ disponibilità ■ giorno ■ nostra ■ pensione ■ persona ■ Sua

- 16 Usare un linguaggio ma personalizzato per ogni comunicazione rende professionale e gradevole la corrispondenza con il cliente. È necessario usare la forma di ed espressioni non particolarmente, poiché risulterebbero incomprensibili al cliente.

cortesia ■ commerciale ■ confidenziali ■ formale ■ tecniche

Facciamo ordine

(1 punto per ogni frammento numerato correttamente = 7 punti)

- 17 Scrivi nel quadratino il corretto ordine dei frammenti della frase.

- 1 Prima di
- 2 è opportuno
- 3 disponibili, di quelle
- 4 assegnare la stanza
- 5 riservate ad eventi particolari e delle camere
- 6 avere una visione completa delle camere
- 7 libere ma fuori servizio
- 8 ad un cliente prenotato,
- 9 per manutenzione.

- 19 Abbina correttamente i vari concetti relativi alla corrispondenza commerciale.

- 1 Linguaggio formale. **a** Corrispondenza rapida, flessibile, economica.
- 2 Dove e quando si scrive. **b** Saluto e ringraziamento di chiusura.
- 3 E-mail. **c** Dicitura in calce.
- 4 Garanzia della privacy. **d** Località e data.
- 5 Commiato. **e** Forma di cortesia.

Trova la correlazione

(1 punto per ogni risposta esatta = 10 punti)

- 18 Abbina correttamente i vari concetti relativi al booking.

- 1 No show. **a** Somma di eventuale risarcimento.
- 2 Planning. **b** Emissione, onoramento, presentazione al pagamento.
- 3 Prenotazione indiretta. **c** Prenotazione tramite agenzia di viaggio.
- 4 Caparra. **d** Cliente inadempiente.
- 5 Voucher. **e** Registrazione delle prenotazioni.

Individua l'errore

(2 punti per ogni risposta esatta = 6 punti)

- 20 Se l'alloggio non è disponibile cerchiamo una sistemazione alternativa presso un'altra agenzia collegata o convenzionata con la nostra.
- 21 Tra le abbreviazioni usate nella corrispondenza commerciale ci sono: c.a. (corrente anno), c.m. (corrente mese), u.s. (ultimo semestre).
- 22 Al ricevimento della conferma da parte del cliente, ovvero della caparra, le pratiche vengono passate tra le prenotazioni opzionate.

Valutazione

Test	Punteggio
Vero/Falso	1-9
Scelta multipla	10-12
Risposta multipla	13-14
Completamento	15-16
Facciamo ordine	17
Trova la correlazione	18-19
Individua l'errore	20-22
Totale / 50



... la preparazione continua nel web.