



Centro  
Territoriale  
per l'Inclusione  
I.I.S. "E. FERRARI"  
LIVIGNO (SO)



# **ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E.FERRARI"**

Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B  
Manutenzione ed Assistenza tecnica, Industria ed Artigianato per il Made in Italy, Servizi Culturali e dello Spettacolo  
cod. mecc. SARH02901V - Ipsar Serale SARH02950Q - Ipsia Serale SARH029507

## **PROGRAMMA SVOLTO ANNO SCOLASTICO 2022/23**

DOCENTE

**Prof. Simone Di Marco**

### **LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA**

**CLASSE: 3<sup>a</sup> ASA SEZIONE "A"**

**ENOGAS. OSPIT. ALBERG.**

#### **ATTIVITA' SVOLTA**

Le sistemazioni e gli arrangiamenti alberghieri. Il calcolo del pasto extra. Il calcolo del costo del soggiorno. Lo sconto
Italia e turismo
La domanda e l'offerta turistica. Caratteristiche e significato
Il settore alloggio e il front office
Il ruolo del receptionist e la comunicazione al banco
La comunicazione telefonica. Esercitazioni: simulazione di prenotazione telefonica

La comunicazione: empatia ed assertività.
Il rapporto tra i reparti dell'albergo
Le funzioni del Front Office
La fase ante del ciclo clienti
Itinerario turistico analitico in una capitale europea
Gli elementi di un itinerario analitico
I principi della prenotazione alberghiera (art. 1321 del cc); gli obblighi del cliente e dell'albergatore nel contratto d'albergo
La fase ante del ciclo clienti, il modulo di prenotazione
La prenotazione: definizione, soggetti, modalità. Accenni: la figura dell'intermediario.
Le prenotazioni indirette. I voucher: elementi, tipologie, ciclo di vita.
La ricevuta fiscale e la fattura
Esercizi scorporo dell'iva e calcolo della commissione adv
Le OTA (online travel agencies)
L'iter della prenotazione
Il check in: le procedure di accoglienza di un cliente con prenotazione, di un cliente walk in e di un gruppo

Le tipologie di clientela: classificazione. I clienti leisure (singoli, coppie e famiglie con bambini).
La clientela business
I gruppi: tipologie di gruppi, caratteristiche degli alberghi per i gruppi, i viaggi incentive, l'accompagnatore turistico (tour leader)
Elaborazione schede con indicazione dei diversi target di clientela (tipologia, caratteristiche, come gestire)
L'arrivo del cliente (prenotato, walk in, gruppo)
Le operazioni di check in: le operazioni di legge. Schedina P.S., modulo di consenso al trattamento dei dati personali, modello ISTAT C/59
Attività laboratorio: compilazione scheda di notificazione
Gestione del conto del cliente
Il soggiorno del cliente: contabilità e servizi alla clientela
La fase ante: prenotazione telefonica - visualizzazione video didattico
La prenotazione telefonica: elaborazione di una conversazione tra cliente e receptionist
La conversazione telefonica: esercitazione pratica - rispondere al telefono e utilizzare le corrette procedure per finalizzare una prenotazione La fase del check-in: visualizzazione del video cliente in walk-in Accoglienza del cliente, registro formale ed informale. Terminologia tecnica : up-selling, cross selling, upgrade.

Check-in : accoglienza del cliente con prenotazione. Simulazione in role playing tra receptionist e Cliente
Laboratorio informatica: la prenotazione effettuate con le OTA, caratteristiche e particolarità. I metasearch : differenze con le OTA, ricerca online-, catteristiche e utilizzo
Il Live-in - empatia con il cliente, saper dare correttamente le informazioni richieste, comunicare con registro formale . Visualizzazione video sulla fase live-in. Le tipologie di camere più comuni e le differenze (video tutorial).
Le comunicazioni obbligatorie per legge (scheda di notificazione e Istat c/ 59) trasmesse on-line. Cenni scheda anagrafica gestionale alberghiero Passpartout welcome
Fase live in : dare le corrette informazioni al cliente, utilizzando internet e carte geografiche. Visualizzazione video delle procedure corrette per accompagnare il cliente in camera
Esercitazione laboratorio Front Office: simulazione in role playing inerente la gestione di una prenotazione telefonica, check-in, walk-in. Conoscere il territorio e saper dare correttamente le informazioni richieste dal cliente.
Laboratorio informatica: primi passi nell'utilizzo del Gestionale alberghiero Passpartout Welcome
Live in: la gestione di un reclamo da parte di un cliente
La gestione del reclamo di un cliente: simulazione in role playing
La fase check-out : le principali operazioni quando il cliente è in partenza. Il pagamento del conto e le varie forme di metodi di pagamento (contanti, carte di credito, di debito, bancomat, carte revolving).
Fase check-out : le differenze e le caratteristiche tra: assegno bancario, assegno circolare e travel cheque. Il bonifico Bancario e il vaglia postale

<p>Check-out : l'emissione dei documenti fiscali obbligatori fattura, ricevuta fiscale e scontrino. Come effettuare lo scorporo dell'I.V.A.</p>
<p>Fase check-out: visualizzazione video sulle corrette procedure alla partenza del cliente. Analisi delle eventuali problematiche dell'ospite a cui il pagamento non va a buon fine.</p>
<p>Laboratorio Acc. : simulazione role Playing di cliente in walk -in, cliente con prenotazione, gestione reclamo al front office, gestione prenotazione telefonica., richiesta di informazioni.</p>
<p>Ripasso della fattura e ricevuta fiscale. Calcolo dello scorporo dell' IVA</p>
<p>Elementi essenziali nella redazione di una email di conferma prenotazione. Esercizio: stesura di una email di conferma prenotazione</p>
<p>Lab. Informatica : redazione online di una email di conferma prenotazione</p>
<p>LA ROOM DIVISION: organizzazione dei reparti che compongono la room division. Analisi dei compiti dell' housekeeping e del front office e relative incombenze</p>
<p>Slide il reparto di Housekeeping, ruoli, funzioni e caratteristiche del personale che ci lavora</p>
<p>Lab. Informatica: creazione e analisi di una campagna pubblicitaria con google ADS con profilazione e target di clientela specifica</p>
<p>Check-out: le possibili problematiche durante il pagamento del conto e come risolverle.</p>
<p>Lab. Accoglienza: simulazione fase check-out - pagamenti con moneta elettronica tramite POS, gestione delle eventuali problematiche durante il pagamento del cliente e di reclami relativi al conto</p>
<p>Fase Post : analisi delle strategie da attuare per la fidelizzazione del cliente, in particolare gli elementi caratterizzanti una newsletter e quali sono le strategie per una campagna editoriale efficace.</p>

Lab. Informatica: utilizzo gestionale Passpartout - Inserimento di una prenotazione, registrazione del cliente con scheda anagrafica, check-in, compilazione schedina PS, chiusura giornaliera.
Il digital Marketing : i software per l'invio delle newsletter, campagne efficaci per l'invio delle email promozionali. Utilizzo delle keys words per l'indicizzazione dei siti e come un blog può aiutare la promozione turistica.
Lab. Informatica: gestionale PassPartout emissione di un conto, funzionalità e impostazioni al momento del check-out per l'emissione del conto cliente
Lab. Informatica: creazione di una newsletter di una promozione di un weekend romantico
Lab. Informatica : primo utilizzo di un software per le campagne di Marketing tramite newsletter (sendinblu- Brevo)
Lab.informatica : creazione di una campagna newsletter con software BREVO
Lab.Informatica: utilizzo gestionale Passpartout dalla fase ante al check out con emissione di doppia fattura tra ADV e cliente

**Battipaglia, 10/06/2023**

**FIRMA DOCENTE**

Prof. Ivan

**Firma Studenti**

Luigi  
Alessandra  
Alessandra