

## UNA SETTIMANA AL FRONT OFFICE

Dopo aver creato il tuo HOTEL (scheda 1) in qualità di addetto di Front office operate nella gestione del ciclo cliente per una settimana o 15 giorni (Ante, check in, live in, check out e post) sulla base delle indicazioni seguenti, utilizzando il software **Hotel Dylog** fornito con il libro di testo del secondo biennio. In alternativa utilizzate la relativa modulistica (scaricabile dal sito in versione Word, Excel oppure Pdf). **I DATI MANCANTI SONO LIBERI.**

### PRIMO GIORNO .....

#### PRENOTAZIONI

Registrare le seguenti prenotazioni:

- Sig. **ROSSI**: 1 XXB (2 adulti) dal 5° giorno per 8 notti, tratt. F/B, pagamento Carta SI (la prenotazione è stata effettuata per telefono).
- Sig. **CARLISI**: 1 XXX (2 adulti + 1 bambino) dal 4° giorno per 10 notti, tratt. H/B, cliente Agenzia Alpitour con voucher a forfait (la prenotazione è stata effettuata per corrispondenza).
- Sig. **BURKON**: 1 MD (2 adulti più 1 bambino) dal 4° giorno per 12 notti, tratt. B&B, pagamento emissione Ricevuta fiscale (la prenotazione è stata effettuata per corrispondenza).
- Sig. **GIORGINO**: 1 XB (1 adulto) dal 8° giorno per 2 giorni, tratt. R/O, pagamento emissione Ricevuta fiscale.
- Sig. **DE MARCO**: 1 XXX (2 adulti e 1 bambino di 7 anni) dal 6° giorno per 3 notti, tratt. B&B, pagamento Master card.
- Sig. **BRANDINI**: 1 XXB dal 13° giorno per 4 notti, tratt. HB.

#### CORRISPONDENZA

Predisporre la corrispondenza:

- di conferma prenotazione, fatta per conto del Sig. **CARLISI**, da inviare all'**ALPITOUR S.p.A.**
- di conferma prenotazione da inviare al Sig. **BURKON**.

## SECONDO GIORNO .....

### PRENOTAZIONI

Registrare le seguenti prenotazioni:

- Sigg. **SAUVIGNON**: 1 MB (2 adulti) dal 4° giorno per 5 notti, tratt. F/B, pagamento emissione Ricevuta fiscale (la prenotazione è stata effettuata tramite corrispondenza).
- Sigg. **MEIER**: 1 SUITE (2 adulti) dal 7° giorno per 7 notti, tratt. F/B, Cliente Agenzia Kuoni con voucher a forfait.
- Sig. **GIORDANO**: 2 MD + 1 XD (3 adulti) dal 5° giorno per 3 notti, tratt. B&B, pagamento emissione Ricevuta fiscale (la prenotazione è stata effettuata tramite telefono).
- Sig. **SOPRANI**: 1 MD e 1 XX (3 adulti e 1 bambino di 6 anni) dal 4° giorno per 6 notti, tratt. B&B, pagamento emissione ricevuta fiscale.
- Sig. **SINISCALCHI**: 1 XD (1 adulto) dal 10° giorno per 3 notti, tratt. H/B, pagamento con American Express.
- Sigg. **BRANDT**: 1 MD (2 adulti) dal 9° giorno per 2 notti, tratt. B&B, cliente Agenzia Alpitour voucher a forfait.

### PRENOTAZIONE TELEFONICA

Elaborare e simulare la conversazione telefonica con il Sig. **GIORDANO**

### CORRISPONDENZA

Predisporre la corrispondenza:

- di conferma prenotazione, fatta per conto del Sig. **BRANT**, da inviare alla **ALPITOUR S.p.A.**
- di conferma prenotazione da inviare al Sig. **SAUVIGNON** (in italiano ed in francese).

## TERZO GIORNO .....

### PRENOTAZIONI

Registrare le seguenti prenotazioni:

- Sigg. **CIANCI**: 1 MD + 1 XXB (4 adulti), dal 8° giorno per 10 notti, tratt. F/B, servizio frigo bar e colazione in camera. Pagamento carta VISA (la prenotazione è stata effettuata tramite telefono). Elaborare e simulare la prenotazione telefonica fatta dal Sig. **Cianci**

### CHECK IN

Sigg. **FANTINI**: 1 MD (2 adulti) per 13 notti, tratt. H/B. Pagamento emissione Fattura fiscale.

Sig. **FISCANTE**: 1 SUITE, (2 adulti), per 7 notti, tratt. H/B. Pagamento emissione Fattura fiscale.

### OPERAZIONI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- Sig. **FANTINI**

Bar	€ 10,00
Room service	€ 22,00
Tel.	€ 7,50
- Sig. **FISCANTE**

Bar	€ 14,00
Cantina	€ 35,00
Room service	€ 18,00

### LIVE IN - COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE

Elaborare conversazione tra il Receptionist e il Sig. FANTINI prima di rientrare in camera.

## QUARTO GIORNO .....

### CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

Compilare la lista arrivi :

- Sig. **CARLISI**
- Sig. **BURKON**
- Sigg. **SAUVIGNON**
- Sig. **SOPRANI**

### OPERAZIONI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- |                       |         |                         |         |
|-----------------------|---------|-------------------------|---------|
| • Sig. <b>FANTINI</b> |         | • Sig. <b>FISCANTE</b>  |         |
| Cantina               | € 32,00 | Bar                     | € 10,00 |
| Frigo bar             | € 27,00 | Tel.                    | € 6,70  |
| Tel.                  | € 9,50  |                         |         |
| • Sig. <b>BURKON</b>  |         | • Sig. <b>SAUVIGNON</b> |         |
| Bar                   | € 15,00 | Room service            | € 22,50 |
| 2 Lunch               | € 50,00 | Cantina                 | € 15,00 |
|                       |         | Bar                     | € 8,70  |
| • Sig. <b>CARLISI</b> |         | • Sig. <b>SOPRANI</b>   |         |
| Bar                   | € 11,00 | Cantina                 | € 25,80 |
| Cantina               | € 35,00 | Bar                     | € 12,00 |
| Biancheria            | € 20,00 | 3 Dinner                | € 75,00 |
| Tel.                  | € 15,60 |                         |         |

## QUINTO GIORNO .....

### PRENOTAZIONI

Procedere alla registrazione della seguente prenotazione di un gruppo:

- **GRUPPO** agenzia “**AVION TRAVEL**”: 15 pax (adulti), camere richieste - 2 X, 3 M, 2 XX e 1 XXX, dal 10° giorno per 5 notti, tratt. H/B. Capo gruppo Sig. **LIVERANI** Giorgio – Voucher a forfait. (La prenotazione è stata effettuata tramite corrispondenza)

### CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo:

- Sig. **ROSSI**
- Sig. **GIORDANO**

Il Sig. Rossi arriva in albergo alle ore 11, procedere alle operazioni di accoglienza e di check in. Redigere il dialogo e simulare al Front desk il suo arrivo.

### CORRISPONDENZA

Predisporre la corrispondenza da inviare all’agenzia di viaggi “**AVION TRAVEL**” per confermare la disponibilità delle camere per il gruppo di 15 persone.

Allegare alla lettera la Rooming list delle camere prenotate per i componenti del gruppo.

### LIVE IN

Redigere e gestire il dialogo con il cliente **SOPRANI** che, alla consegna delle chiavi prima di uscire, chiede informazioni circa le attrattive e le bellezze della località da poter visitare.

### OPERAZIONI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all’aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- |                       |         |   |         |
|-----------------------|---------|---|---------|
| • Sig. <b>ROSSI</b>   |         | • Sig. <b>GIORDANO</b>                  |         |
| Cantina               | € 12,00 | Cantina                                 | € 22,00 |
| Frigo bar             | € 6,00  | Frigo bar                               | € 12,00 |
| Tel.                  | € 5,50  | Tel.                                    | € 4,50  |
| • Sig. <b>FANTINI</b> |         | • Sig. <b>FISCANTE</b> extra a piacere  |         |
| Cantina               | € 12,00 | • Sig. <b>BURKON</b> extra a piacere    |         |
| Frigo bar             | € 7,00  | • Sig. <b>SAUVIGNON</b> extra a piacere |         |
| Tel.                  | € 2,50  | • Sig. <b>CARLISI</b> extra a piacere   |         |
|                       |         | • Sig. <b>SOPRANI</b> extra a piacere   |         |

## SESTO GIORNO .....

### PRENOTAZIONI

Registrare le seguenti prenotazioni:

- Sig. **PARISI**: 1 MB + Lettino (2 adulti e 1 bambino 3 anni), dal 12° giorno per 6 notti, tratt. F/B, colazione in camera – Cliente Agenzia “Avion travel” con voucher a forfait (la prenotazione è stata effettuata tramite telefono).

### CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo. Compilare:

- Sig. **DE MARCO**

Il Sig. **DE MARCO** arriva in albergo alle ore 10 e la sua prenotazione è in Overbooking. Procedere all'accoglienza scusandosi con il cliente e proponendogli una soluzione alternativa, una camera con caratteristiche diverse ma che risulti di suo gradimento. Redigere il dialogo e simulare al Front desk.

### LIVE IN

Elaborare il dialogo con il Sig. **CARLISI** che chiede di poter depositare degli oggetti di valore nella cassetta di sicurezza.

### OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- |                        |         |                         |         |
|------------------------|---------|-------------------------|---------|
| • Sig. <b>DE MARCO</b> |         | • Sig. <b>ROSSI</b>     |         |
| Bar                    | € 10,00 | Bar                     | € 8,00  |
| Cantina                | € 30,00 | Cantina                 | € 5,00  |
| Tel.                   | € 5,00  | Biancheria              | € 21,00 |
|                        |         | Tel.                    | € 5,60  |
| • Sig. <b>FISCANTE</b> |         | • Sig. <b>CARLISI</b>   |         |
| Bar                    | € 11,00 | Bar                     | € 3,00  |
| Cantina                | € 33,00 | Ristorante 2 cene extra |         |
|                        |         | Frigo bar               | € 8,00  |
- Sig. **GIORDANO** extra a piacere
  - Sig. **FANTINI** extra a piacere
  - Sig. **BURKON** extra a piacere
  - Sig. **SAUVIGNON** extra a piacere
  - Sig. **SOPRANI** extra a piacere

## SETTIMO GIORNO .....

### CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sigg. **MEIER**

Il Sig. **MEIER** Arriva in albergo alle ore 22.00 e dopo aver effettuato il check in vorrebbe cenare. Il ristorante dell'albergo è chiuso, proporre al cliente una valida alternativa di suo gradimento. Redigere il dialogo e simulare alla Reception dell'Istituto.

### OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- |                       |         |   |         |
|-----------------------|---------|---|---------|
| • Sig. <b>MEIER</b>   |         | • Sig. <b>ROSSI</b>                     |         |
| Biancheria            | € 21,00 | Tel.                                    | € 3,60  |
| Tel.                  | € 5,60  | Room service                            | € 2,50  |
| Room service          | € 2,50  | Cantina                                 | € 15,00 |
| Cantina               | € 15,00 | Bar                                     | € 4,70  |
| Bar                   | € 7,70  |   |         |
| • Sig. <b>FANTINI</b> |         | • Sig. <b>FISCANTE</b>                  |         |
| Room service          | € 2,50  | Tel.                                    | € 15,60 |
| Cantina               | € 5,00  | Room service                            | € 12,50 |
| Bar                   | € 8,70  | Cantina                                 | € 5,00  |
|                       |         | Bar                                     | € 1,70  |
| • Sig. <b>BURKON</b>  |         | • Sig. <b>DE MARCO</b> extra a piacere  |         |
| Biancheria            | € 11,00 | • Sig. <b>GIORDANO</b> extra a piacere  |         |
| Tel.                  | € 9,60  | • Sig. <b>SAUVIGNON</b> extra a piacere |         |
| Room service          | € 2,50  | • Sig. <b>CARLISI</b> extra a piacere   |         |
| Cantina               | € 5,00  | • Sig. <b>SOPRANI</b> extra a piacere   |         |
| Bar                   | € 7,70  |   |         |