

15 GIORNI 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 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 utilizzare 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
Telefono	€ 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. FANTINI | | • Sig. FISCANTE | |
| Cantina | € 32,00 | Bar | € 10,00 |
| Frigo bar | € 27,00 | Telefono | € 6,70 |
| Telefono | € 9,50 | | |
| • Sig. BURKON | | • Sig. SAUVIGNON | |
| Bar | € 15,00 | Room service | € 22,50 |
| 2 Lunch | € 50,00 | Cantina | € 15,00 |
| | | Bar | € 8,70 |
| • Sig. CARLISI | | • Sig. SOPRANI | |
| Bar | € 11,00 | Cantina | € 25,80 |
| Cantina | € 35,00 | Bar | € 12,00 |
| Biancheria | € 20,00 | 3 Dinner | € 75,00 |
| Telefono | € 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. ROSSI | | • Sig. GIORDANO | |
| Cantina | € 12,00 | Cantina | € 22,00 |
| Frigo bar | € 6,00 | Frigo bar | € 12,00 |
| Telefono | € 5,50 | Telefono | € 4,50 |
| • Sig. FANTINI | | • Sig. FISCANTE extra a piacere | |
| Cantina | € 12,00 | • Sig. BURKON extra a piacere | |
| Frigo bar | € 7,00 | • Sig. SAUVIGNON extra a piacere | |
| Telefono | € 2,50 | • Sig. CARLISI extra a piacere | |
| | | • Sig. SOPRANI 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. DE MARCO | | • Sig. ROSSI | |
| Bar | € 10,00 | Bar | € 8,00 |
| Cantina | € 30,00 | Cantina | € 5,00 |
| Telefono | € 5,00 | Biancheria | € 21,00 |
| | | Telefono | € 5,60 |
| • Sig. FISCANTE | | • Sig. CARLISI | |
| 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. MEIER | | • Sig. ROSSI | |
| Biancheria | € 21,00 | Telefono | € 3,60 |
| Telefono | € 5,60 | Room service | € 2,50 |
| Room service | € 2,50 | Cantina | € 15,00 |
| Cantina | € 15,00 | Bar | € 4,70 |
| Bar | € 7,70 | | |
| • Sig. FANTINI | | • Sig. FISCANTE | |
| Room service | € 2,50 | Telefono | € 15,60 |
| Cantina | € 5,00 | Room service | € 12,50 |
| Bar | € 8,70 | Cantina | € 5,00 |
| | | Bar | € 1,70 |
| • Sig. BURKON | | • Sig. DE MARCO extra a piacere | |
| Biancheria | € 11,00 | • Sig. GIORDANO extra a piacere | |
| Telefono | € 9,60 | • Sig. SAUVIGNON extra a piacere | |
| Room service | € 2,50 | • Sig. CARLISI extra a piacere | |
| Cantina | € 5,00 | • Sig. SOPRANI extra a piacere | |
| Bar | € 7,70 | | |

OTTIMO GIORNO

PRENOTAZIONI

Registrare le seguenti prenotazioni:

- Sig. **LUBECCO**: 1 XD (1 adulto) dal 14° giorno per 5 notti, tratt. B&B, pagamento emissione Ricevuta fiscale.
- Sig. **SUPERGA**: 1 MD (2 adulti), con vista e terrazzo, dal 12° giorno per 7 notti, tratt. H/B. Cliente Agenzia Alpitour SPA con voucher a riserva.
- Sig. **DE NIRO**: 1 MB + 1 XXB (4 adulti) dal 11° giorno per 2 notti, tratt. B&B. Cliente Agenzia Alpitour SPA con voucher a forfait.

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sig. **GIORGINO**
- Sigg. **CIANCI**

CHECK OUT

Cliente in partenza:

- Sig. **GIORDANO**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|------------------------|---------|--|---------|
| • Sig. GIORGINO | | • Sig. MEIER | |
| Room service | € 12,50 | Room service | € 22,50 |
| Cantina | € 15,00 | Cantina | € 13,00 |
| Bar | € 5,70 | Bar | € 3,70 |
| Telefono | € 2,00 | | |
| • Sig. ROSSI | | • Sig. SAUVIGNON | |
| Room service | € 3,50 | Room service | € 32,50 |
| Cantina | € 5,00 | Cantina | € 17,00 |
| Bar | € 8,70 | Bar | € 2,70 |
| Telefono | € 1,20 | | |
| • Sig. SOPRANI | | • Sig. CIANCI extra a piacere | |
| Room service | € 2,50 | • Sig. DE MARCO extra a piacere | |
| Cantina | € 5,00 | • Sig. FANTINI extra a piacere | |
| Bar | € 4,00 | • Sig. FISCANTE extra a piacere | |
| | | • Sig. BURKON extra a piacere | |
| | | • Sig. CARLISI extra a piacere | |

NONO GIORNO

CHECK IN

Check in dei seguenti clienti senza prenotazione:

- Sig. **CAPUA**: 1 MB + 1 XD (3 adulti) per 3 notti, tratt. B/B . Pagamento emissione Fattura fiscale.
- Sig.ra **DE CANIO**: 1 XXD (1 adulto e 1 bambino di 6 anni), per 1 giorno, tratt. F/B. – Pagamento Ricevuta fiscale.

CHECK OUT

Clienti in partenza:

- Sig. **DE MARCO**
- Sig. **SAUVIGNON**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|--------------------------|---------|------------------------|---------|
| • Sig. CAPUA | | • Sig. FISCANTE | |
| Room service | € 13,50 | Bar | € 5,00 |
| Cantina | € 15,00 | Frigo Bar | € 3,00 |
| Bar | € 4,70 | | |
| Telefono | € 3,20 | | |
| • Sig.ra DE CANIO | | • Sig. BRANDT | |
| Room service | € 4,50 | Room service | € 23,50 |
| Bar | € 8,70 | Bar | € 4,70 |
| • Sig. MEIER | | • Sig. ROSSI | |
| Cantina | € 5,00 | FrigoBar | € 2,50 |
| FrigoBar | € 3,70 | Telefono | € 1,20 |
- Sig. **GIORGINO** extra a piacere
 - Sig. **CIANCI** extra a piacere
 - Sig. **FANTINI** extra a piacere
 - Sig. **BURKON** extra a piacere
 - Sig. **CARLISI** extra a piacere
 - Sig. **SOPRANI** extra a piacere

DECIMO GIORNO

PRENOTAZIONI

Registrare la seguente prenotazione:

- GRUPPO agenzia “**ALPITOUR SPA**”: 25 pax (adulti), camere richieste - 4 X, 3 M, 3 XX e 3 XXX, dal 15° giorno per 6 notti, tratt. H/B. Capo gruppo Sig. COPPI Marco. (La prenotazione è stata effettuata tramite corrispondenza).

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo. Compilare:

- Sig. **SINISCALCHI**
- GRUPPO agenzia “**AVION TRAVEL**”

Elaborare il dialogo al momento dell’arrivo del gruppo in albergo.

CHECK OUT

Clienti in partenza:

- Sig. **GIORGINO**
- Sig. **SOPRANI**
- Sig.ra **DE CANIO**
- Sig. **FISCANTE**

Il Sig. **FISCANTE** è alla cassa per saldare il suo conto e richiede il rilascio della Fattura fiscale.

Elaborare dialogo di check out

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all’aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|-----------------------|---------|---|--------|
| • Sig. BRANDT | | • Sig. CAPUA | |
| Cantina | € 18,00 | Room service | € 3,50 |
| Bar | € 8,70 | Cantina | € 5,00 |
| Telefono | € 1,20 | FrigoBar | € 2,70 |
| | | Telefono | € 1,20 |
| • Sig. ROSSI | | • Sig. SINISCALCHI | |
| Room service | € 6,50 | Bar | € 3,00 |
| Bar | € 4,00 | Telefono | € 3,00 |
| Telefono | € 3,80 | | |
| • Sig. CARLISI | | • Sig. CIANCI extra a piacere | |
| FrigoBar | € 2,50 | • Sig. MEIER extra a piacere | |
| Bar | € 4,70 | • Sig. FANTINI extra a piacere | |
| | | • Sig. BURKON extra a piacere | |
| | | • GRUPPO agenzia “ AVION TRAVEL ” extra a piacere | |

CORRISPONDENZA

Predisporre la corrispondenza da inviare all’agenzia di viaggi “**ALPITOUR SPA**” per confermare la disponibilità delle camere per il gruppo di 25 persone.

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

UNDICESIMO GIORNO

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sig. **DE NIRO**

CHECK OUT

Cliente in partenza:

- Sig. **BRANDT**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|-----------------------|---------|-----------------------|---------|
| • Sig. CAPUA | | • Sig. BURKON | |
| Room service | € 3,50 | Room service | € 12,50 |
| Cantina | € 5,00 | Cantina | € 10,00 |
| FrigoBar | € 12,00 | FrigoBar | € 3,90 |
| Telefono | € 1,20 | Telefono | € 1,80 |
| • Sig. FANTINI | | • Sig. CARLISI | |
| Bar | € 3,80 | FrigoBar | € 8,60 |
| FrigoBar | € 2,70 | | |

- Sig. **DE NIRO** extra a piacere
- Sig. **SINISCALCHI** extra a piacere
- **GRUPPO** agenzia "**AVION TRAVEL**" extra a piacere
- Sig. **CIANCI** extra a piacere
- Sig. **MEIER** extra a piacere
- Sig. **ROSSI** extra a piacere

CORRISPONDENZA

Inviare lettera con estratto conto per saldo voucher all'Agenzia ALPITOUR SPA per il soggiorno del Sig. BRANDT

Allegare alla lettera:

- Voucher forfait originale
- Estratto conto con calcolo della commissione da riconoscere all'ALPITOUR ITALIA S.P.A., tenendo presente che contrattualmente la commissione da riconoscere è del 18%;
- Fattura fiscale.

DODICESIMO GIORNO

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sig. **PARISI**
- Sig. **SUPERGA**

CHECK OUT

Cliente in partenza:

- Sig. **CAPUA**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|-----------------------|---------|-----------------------|---------|
| • Sig. PARISI | | • Sig. CIANCI | |
| Ristorante | € 42,50 | FrigoBar | € 6,90 |
| Cantina | € 16,00 | Telefono | € 2,80 |
| • Sig. CARLISI | | • Sig. DE NIRO | |
| Room service | € 22,50 | Ristorante | € 46,50 |
| Cantina | € 11,00 | Cantina | € 18,00 |
| | | FrigoBar | € 12,90 |
- Sig. **SUPERGA** extra a piacere
 - Sig. **SINISCALCHI** extra a piacere
 - **GRUPPO** agenzia "**AVION TRAVEL**" extra a piacere
 - Sig. **MEIER** extra a piacere
 - Sig. **ROSSI** extra a piacere
 - Sig. **FANTINI** extra a piacere
 - Sig. **BURKON** extra a piacere

CORRISPONDENZA

Inviare lettera di conferma ritrovamento oggetto smarrito (macchina fotografia) al Sig. **GIORDANO**.

TREDICESIMO GIORNO

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sig. **BRANDINI**

CHECK OUT

Clienti in partenza:

- Sig. **ROSSI**
- Sig. **SINISCALCHI**
- Sig. **DE NIRO**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|-----------------------|---------|--|---------|
| • Sig. CIANCI | | • Sig. BURKON | |
| Ristorante | € 10,50 | Ristorante | € 26,50 |
| Cantina | € 8,00 | Cantina | € 12,00 |
| FrigoBar | € 2,90 | FrigoBar | € 4,90 |
| • Sig. FANTINI | | • Sig. MEIER | |
| Cantina | € 18,00 | Cantina | € 8,00 |
| FrigoBar | € 12,90 | FrigoBar | € 2,90 |
| • Sig. CARLISI | | • Sig. BRANDINI extra a piacere | |
| Ristorante | € 20,00 | • Sig. PARISI extra a piacere | |
| Cantina | € 11,40 | • Sig. SUPERGA extra a piacere | |
| FrigoBar | € 7,70 | • GRUPPO agenzia " AVION TRAVEL " extra a piacere | |

CORRISPONDENZA

Inviare lettera con estratto conto per saldo voucher all'Agenzia ALPITOUR SPA per il soggiorno del Sig. DE NIRO.

Allegare alla lettera:

- Voucher forfait originale
- Estratto conto con calcolo della commissione da riconoscere all'ALPITOUR ITALIA S.P.A., tenendo presente che contrattualmente la commissione da riconoscere è del 18%;
- Fattura fiscale.

Inviare lettera di "Auguri" di compleanno alla Sig.ra FISCANTE, ospite abituale dell'albergo.

QUATTORDICESIMO GIORNO

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- Sig. **LUBECCO**

CHECK OUT

Clienti in partenza:

- Sig. **CARLISI**
- Sig. **MEIER**

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all'aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|----------------------|---------|--|---------|
| • Sig. CIANCI | | • Sig. FANTINI | |
| FrigoBar | € 12,50 | FrigoBar | € 10,00 |
| • Sig. BURKON | | • Sig. LUBECCO extra a piacere | |
| FrigoBar | € 4,60 | • Sig. BRANDINI extra a piacere | |
| | | • Sig. PARISI extra a piacere | |
| | | • Sig. SUPERGA extra a piacere | |
| | | • GRUPPO agenzia " AVION TRAVEL " extra a piacere | |

CORRISPONDENZA

Inviare lettera con estratto conto per saldo voucher all'Agenzia ALPITOUR SPA per il soggiorno del Sig. CARLISI.

Inviare lettera con estratto conto per saldo voucher all'Agenzia KUONI per il soggiorno del Sig. MEIER.

Allegare alle lettere:

- Voucher forfait originale
- Estratto conto con calcolo della commissione da riconoscere alle Agenzie, tenendo presente che contrattualmente la commissione da riconoscere è del 15% per KUONI e 18% per ALPITOUR;
- Fattura fiscale.

QUINDICESIMO GIORNO

CHECK IN

Check in dei clienti prenotati in arrivo.

- **GRUPPO** agenzia “ALPITOUR SPA”

CHECK OUT

Clienti in partenza:

- **GRUPPO** agenzia “AVION TRAVEL”

OPERAZIONI DI BACK OFFICE

Procedere alle registrazioni e all’aggiornamento contabile.

Registrare le seguenti consumazioni extra dei clienti alloggiati:

- | | | | |
|-----------------------|---------|---|---------|
| • Sig. FANTINI | | • Sig. SUPERGA | |
| Ristorante | € 18,50 | Ristorante | € 10,50 |
| Cantina | € 8,00 | Telefono | € 8,00 |
| | | Bar | € 12,00 |
| • Sig. CIANCI | | • Sig. BURKON | |
| Bar | € 6,30 | FrigoBar | € 4,50 |
| • Sig. PARISI | | • Sig. LUBECCO extra a piacere | |
| Ristorante | € 40,50 | • Sig. BRANDINI extra a piacere | |
| Cantina | € 18,00 | • GRUPPO agenzia “ALPITOUR SPA” extra a piacere | |
| FrigoBar | € 3,00 | | |

CORRISPONDENZA

Inviare lettera con estratto conto per saldo voucher all’Agenzia AVION TRAVEL per il soggiorno del GRUPPO DA 15 persone

Allegare alla lettera:

- Voucher forfait originale.
- Estratto conto con calcolo della commissione da riconoscere all’AVION TRAVEL, tenendo presente che contrattualmente la commissione da riconoscere è del 20%;
- Fattura fiscale.