

PROVA ESPERTA N. 1

Gestire le fasi di check-in e live-in, utilizzando la modulistica di settore.

Il giorno 12 marzo 20..... arriva una famiglia di tre persone senza prenotazione. Richiedono n. 1 camera tripla con un letto matrimoniale ed un letto singolo (bimbo 6 anni) per due notti con trattamento FB (listino prezzi allegato).

Elabora il dialogo al front office. Verifica la disponibilità ed ipotizzando un accordo positivo con gli ospiti aggiorna il *planning* e procedi con le registrazioni obbligatorie di check-in. Consegna la carta di benvenuto al cliente. Aggiorna, anche, il registro arrivi e partenze ed apri il conto – cliente.

Dopo il check-in i due ospiti richiedono suggerimenti per visitare la Vs. località. Sviluppare il secondo dialogo fornendo le opportune informazioni.

I dati mancanti sono a piacere.

DIALOGO CHECK-IN (clienti senza prenotazione richiesta)

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

N.	camera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
101	XB																					
102	XXB								F	I	R	R	E	R	I							
103	XXB																					
104	XXXB													M	I	B	B	R	I			
105	XXXB		S	A	R	R	I															
106	XXB																					
201	XB																T	A	S	I		
202	XXB																					
203	XXB																					
204	XXXB																					
205	XXXB												T	I	R	I						
206	XXB																					
301	XB																					
302	XXB							M	I	T	I											
303	XXB							M	I	L	A	N	I									
304	XXXB																					
305	XXXB																					
306	XXB																					
401	XB		S	A	B	R	I	N	I													
402	XXB										T	R	U	N	I	N	I					
403	XXB																					
404	SUITE																					
405	SUITE																					
406	XXB																					

SERVIZIO ALLOGGIATI
Polizia di Stato
Schedina alloggiati web

Data di arrivo Permanenza

Tipo..... Sesso

Cognome Nome

Data di nascita Cittadinanza

Luogo di nascita

Documento Numero Luogo rilascio

Schedina alloggiati web – Sezione Ospiti

Permanenza

Cognome Nome

Data di nascita Sesso

Cittadinanza

Luogo di nascita



Schedina alloggiati web – Sezione Ospiti

Permanenza

Cognome Nome

Data di nascita Sesso

Cittadinanza

Luogo di nascita

HOTEL

.....

Ai sensi del Codice sulla privacy (D. Legisl. 196/2003), ricevuta l'informativa sul trattamento dei dati personali miei e della mia famiglia:

Io sottoscritto ai sensi del Codice sulla privacy (D. Legisl. 196/2003), ricevuta l'informativa sul trattamento dei miei dati personali:

- autorizzo / non autorizzo l'albergo alla comunicazione esterna di dati relativi al mio soggiorno al fine esclusivo di consentire la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a me indirizzati;
- autorizzo / non autorizzo l'albergo alla conservazione delle mie generalità al fine di accelerare le procedure di registrazione in caso di miei successivi soggiorni;
- autorizzo / non autorizzo l'albergo ad inviare al mio domicilio propri messaggi promozionali e aggiornamenti sulle tariffe e sulle offerte praticate.

Data e firma



ARRIVI										
N. Camera	Cliente	N. Presenze			Trattamento €			N. Bagagli	N. notti	Note AdV
		A	B	O	BB	HB	FB			
	<i>Riporto</i>	9	/	/	480,00	250,00	320,00			
Totale										

Welcome card / Carta di benvenuto

ALBERGO _____

Carta di Benvenuto

Welcome card

Nome / Name _____

Camera / Room
N° _____

☐ B&B ☐ HB ☐ FB

Prezzo / Price €uro _____

Arrivo / Arrival _____

Partenza / Departure _____

**We hope you
enjoy your stay**

ALBERGO _____

Carta di Benvenuto

Welcome card

Nome / Name _____

Camera / Room
N° _____

☐ B&B ☐ HB ☐ FB

Prezzo / Price €uro _____

Arrivo / Arrival _____

Partenza / Departure _____

**We hope you
enjoy your stay**



DIALOGO LIVE-IN (richiesta informazioni)

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Addetto ricevimento

Ospite

Conto cliente

Albergo				Conto cliente			
				Data			
				Camera n. pax			
Spett.				Sig.			
				Via			
				Città			
				P.iva/ C.f.			
Giorno							
Camera							
B&B							
HB							
FB							
Extra							
Ristorante							
Caffetteria							
Frigobar							
Bar							
Cantina							
Biancheria							
Telefono							
Altro							
Varie							
GIORNO							
RIPORTO							
TOTALE							
TOTALE CONTO					€		

Listino prezzi Hotel_____

Periodo	RO solo camera (al giorno per camera)			B&B con colazione (al giorno per persona)			HB mezza pensione (al giorno per persona)			FB pensione completa (al giorno per persona)		
	XB	XXB	XXXB	XB	XXB	XXXB	XB	XXB	XXXB	XB	XXB	XXXB
Bassa stagione dal 05/01 al 15/03 dal 03/11 al 23/12	€ 47,00	€ 72,00	€ 92,00	€ 57,00	€ 47,00	€ 42,00	€ 77,00	€ 67,00	€ 62,00	€ 97,00	€ 87,00	€ 82,00
Media stagione dal 16/03 al 14/06 dal 16/09 al 02/11	€ 57,00	€ 92,00	€ 122,00	€ 67,00	€ 57,00	€ 52,00	€ 87,00	€ 77,00	€ 72,00	€ 107,00	€ 97,00	€ 92,00
Alta stagione dal 15/06 al 15/09 dal 24/12 al 04/01	€ 67,00	€ 112,00	€ 152,00	€ 77,00	€ 67,00	€ 62,00	€ 99,00	€ 89,00	€ 84,00	€ 121,00	€ 111,00	€ 106,00

Le tariffe sono comprensive di IVA e non includono bevande e altre consumazioni extra.

Riduzioni camera tripla (in B&B, HB e FB)	Bassa stagione	Media stagione	Alta stagione
Bambini 0-3 anni	50%	40%	30%
Bambini 4-6 anni	40%	30%	15%
Bambini 6-12 anni	30%	20%	10%
Supplementi			
Terzo letto in doppia (in RO)	€ 19,00	€ 20,00	€ 22,00
Doppia uso singola (DUS)	Prezzo camera singola + 20%	Prezzo camera singola + 20%	Prezzo camera singola + 25%
Culla in doppia (in RO)	Gratuita	€ 10,00	€ 12,00
Pasto extra	€ 20,00	€ 20,00	€ 22,00
Colazione extra (buffet)	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00
Promozioni (offerte speciali)			
Speciale "settimana a Sorrento"	7 giorni al prezzo di 5	7 giorni al prezzo di 6	Nessuna offerta
Speciale "luna di Miele"	7 giorni in FB al prezzo di HB	7 giorni in FB al prezzo di HB	7 giorni in FB bevande incluse
Speciale "gite scolastiche"	Riduzioni 50%	Nessuna offerta	Nessuna offerta
Speciale "gruppi organizzati"	Riduzioni 20% (almeno 16 pax)	Riduzioni 10% (almeno 16 pax)	Nessuna offerta