



SCHEDA PAG. 96

Le attività e gli strumenti di lavoro al front office

Collega le attività agli strumenti appropriati che vengono utilizzati dagli addetti di reparto

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. Accoglienza dei clienti2. Assegnazione camere3. Gestione delle prenotazioni4. Gestione dei rapporti con la clientela (cambi camera, reclami, informazioni)5. Gestione dei rapporti con gli altri reparti6. Emissione Ricevute Fiscali e Fatture fiscali7. Incasso conti8. Registrazione persone alloggiate, scheda on line.9. Compilazione mod. ISTAT C/5910. Custodia chiavi11. Pubblicità e promozione12. Sicurezza interna ed esterna dell'albergo13. Informazioni sulla località e di vario genere | <ul style="list-style-type: none">A. casellario chiavi o porta schede magnetiche (Key card) delle camere;B. bacheca porta dépliant e brochure dell'albergo e della località ed altro materiale informativo;C. kit di telefoni, centralino telefonico, fax, telefax;D. POS o lettore di carte di credito e bancomat;E. personal computers e tablet con software di gestione alberghiera, collegamento ad internet ed in rete con le postazioni informatiche degli altri reparti;F. schermi con video e immagini dell'albergo e della località, ben in vista al cliente;G. monitor collegati ai sistemi videosorveglianza per il controllo dei punti strategici dell'albergo;H. stampanti, fotocopiatrice e calcolatrici;I. modulistica, elenchi telefonici, orari ferroviari, aeroportuali e marittimi, guide varie e materiale di cancelleria (carta intestata, buste, penne, matite, spillatrici ecc.)J. banco all'ingresso con base d'appoggio esterno (in legno, marmo e altri materiali) e piano di lavoro interno |
|---|---|