

## 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 .....  
Addetto ricevimento .....  
Ospite .....

## Conto cliente

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

## Listino prezzi Hotel \_\_\_\_\_

| Periodo   | RO<br>solo camera<br>(al giorno per camera) |          |          | B&B<br>con colazione<br>(al giorno per persona) |         |         | HB<br>mezza pensione<br>(al giorno per persona) |         |         | FB<br>pensione completa<br>(al giorno per persona) |          |          |
|---|---|----------|----------|---|---------|---------|---|---------|---------|--|----------|----------|
|   | XB  | XXB      | XXXB     | XB  | XXB     | XXXB    | XB  | XXB     | XXXB    | XB   | XXB      | XXXB     |
| <b>Bassa stagione</b><br>dal 05/01<br>al 15/03<br>dal 03/11<br>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  |
| <b>Media stagione</b><br>dal 16/03<br>al 14/06<br>dal 16/09<br>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  |
| <b>Alta stagione</b><br>dal 15/06<br>al 15/09<br>dal 24/12<br>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<br>(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%                            |
| <b>Supplementi</b>                           |                                |                                |                                |
| 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                        |
| <b>Promozioni<br/>(offerte speciali)</b>     |                                |                                |                                |
| 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                |