

LA COMUNICAZIONE SCRITTA
UNITA' 7

Competenze	Conoscenze	Abilità
Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo scegliendo opportunamente gli strumenti più adatti a seconda della situazione.	- La comunicazione scritta. - Gli elementi della corrispondenza alberghiera. - L'immagine dell'hotel. - Le tipologie di menu.	- Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale scritta. - Elaborare delle semplici email e lettere di risposta. - Redigere un menu.

LA PRENOTAZIONE
UNITA' 8

Competenze	Conoscenze	Abilità
Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione.	- Le fasi operative. - La prenotazione la simbologia e gli arrangiamenti. - Le tariffe e il listino pressì. - L'iter della prenotazione. - Gli intermediari. - Il booking online.	- Identificare la corretta successione delle operazioni di prenotazione. - Essere in grado di utilizzare gli strumenti cartacei e online. - Decodificare le voci di un listino prezzi e calcolare l'importo giornaliero di una prenotazione.

IL CHECK IN
UNITA' 9

Competenze	Conoscenze	Abilità
Gestire in modo consapevole la fase del check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore.	- l'accoglienza del cliente. - la procedura di check-in per i clienti con prenotazione senza prenotazione e gruppi. - la registrazione di legge.	- Accogliere i clienti con e senza prenotazione. - Gestire correttamente la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione.

**IL LIVE IN
UNITA' 10**

Competenze	Conoscenze	Abilità
Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.	- I servizi offerti dall'albergo e dal territorio. - Le responsabilità dell'albergatore . - Il conto d'albergo. - Le reputazione dell'hotel.	- Fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio. - Svolgere correttamente le operazioni di live-in. - Essere in grado di gestire un semplice reclamo.

**IL CHEK OUT
UNITA' 11**

Competenze	Conoscenze	Abilità
Gestire la fase del check out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia di ospite.	- La partenza del cliente. - I mezzi di pagamento. - La fatturazione elettronica. - Il back office.	- Gestire correttamente la comunicazione con l'ospite al momento della partenza. - Svolgere correttamente le fasi del check-out. - Distinguere i diversi mezzi di pagamento. - Identificare le procedure di fatturazione elettronica.