

Disciplina: Inglese  
 Programmazione III Ricevimento

<b>Modulo</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi / funzioni comunicative</b>
1 25 ore	L'hotel Tipologia di camere Tariffe, strutture, servizi I La conversazione telefonica La brochure Corrispondenza: la richiesta / la risposta	Rispondere a richieste di informazione al front-desk Parlare al telefono Scrivere una mail o fax di risposta
2 25 ore	Il personale dell'hotel Le diverse aree dell'albergo Conversazione alla reception Tariffe, strutture, servizi II Corrispondenza: la prenotazione	Conoscere ruoli e figure professionali dell'hotel Dare informazioni sull'hotel Descrivere strutture e attività interne ed esterne all'hotel
3 22 ore	Il check-in Tariffe, strutture, servizi III Il centro congressuale Corrispondenza: la conferma	Accogliere il cliente al front-desk Presentare al cliente strutture congressuali e ristorative
4 22 ore	Il check out Corrispondenza: cancellazioni e reclami Valuta e metodi di pagamento	Seguire il cliente nel check out Come soddisfare le richieste del cliente: comunicare messaggi, prenotazioni varie
5 5 ore	La richiesta di lavoro	Stilare un curriculum, una richiesta di lavoro