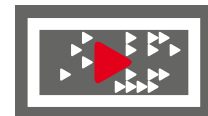


<p>8. Risposta corretta: B</p>	<p>Immaginiamo di aver compilato un documento nel migliore dei modi, il nostro cliente ha appena prenotato una sala convegni per il 6 maggio prossimo, ci invierà il dettaglio il giorno dopo, ma siccome sa che per questo periodo le prenotazioni sono tante e ha un'urgenza, ha opzionato la sala per telefono. Il problema è che il nostro cliente ha necessità di prenotare la sala per il 9 maggio e non per il 6, ma a causa di una distrazione, ci ha dato la data sbagliata. Subito dopo un'altra società chiama per prenotare la stessa sala il 9 maggio. L'errore verrà fuori il giorno dopo quando il primo cliente manderà la prenotazione scritta per il 9 maggio. A questo punto si creerà una situazione scomoda, se il receptionist avesse ricapitolato al telefono tutti i dati della prenotazione, questo non sarebbe successo. Non è mai una perdita di tempo ripetere telefonicamente al cliente quanto abbiamo ascoltato, dimostra, anzi, di aver a cuore le informazioni che ci sono appena state date.</p>
<p>9. Risposta corretta: A</p>	<p>Il tempo del nostro cliente è prezioso, è dunque bene chiedere all'interlocutore a che ora possiamo disturbarlo per fornire le informazioni che ci ha richiesto. In questo modo non solo offriamo un buon servizio a lui, ma abbiamo modo anche noi operatori di organizzare il nostro lavoro.</p>
<p>10. Risposta corretta: A</p>	<p>È sempre buona norma avere tutti i riferimenti del nostro cliente per aver modo di ricontattarlo. Potrebbe succedere di avere delle necessità improvvise e avere un contatto immediatamente facilita la risoluzione di eventuali problemi legati alla sua prenotazione o la richiesta di altre tipologie di servizi. Avere in mano un recapito può anche aiutarci a ricontattarlo a breve per fornire tutte le informazioni di cui ha bisogno. La concorrenza nel nostro settore è alta, è facile che il nostro possibile cliente si sia rivolto anche ad altre strutture ricettive; avere un collegamento diretto può velocizzare la possibilità di conferma della sua richiesta.</p>



## Mappa concettuale

**GUARDA!**



**Audio**

• Audiosintesi

### LAVORARE NELL'AMBITO DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA

