

## Risolvere un problema

In base alle seguenti situazioni l'addetto al front office adotta determinati atteggiamenti: fai i corretti abbinamenti.

Situazione		Atteggiamento
1. Situazione di partenza.		A. Si avvicina al cliente sperando di fargli capire di abbassare la voce, senza riuscirci.
2. Si crea un problema.		B. Nicola chiede al cliente se l'aperitivo sia stato di suo gradimento per instaurare una buona relazione.
3. Cerca una soluzione.		C. Nicola lavora al front office da un mese ed è molto soddisfatto del suo lavoro.
4. Prova a risolvere il problema, non ci riesce.		D. Nicola offre al cliente un aperitivo al bar per mostrare le sue buone intenzioni.
5. Prova a risolvere il problema con successo.		E. Nicola non vuole litigare con il cliente, ma non può permettere tutto questo rumore nella hall.
6. Propone ulteriori soluzioni per la risoluzione completa.		F. Un cliente molto arrabbiato urla al cellulare nella hall rischiando di disturbare il meeting nella sala vicino.
7. Valuta il risultato della sua operazione.		G. Nicola a questo punto interviene con gentilezza, ma con fermezza e indica al cliente di allontanarsi dal punto in cui è.

## Competenze

### COMPETENZE DIGITALI CON TIC • Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione

## Il regolamento interno della classe

Dividetevi a coppie e leggete con attenzione il regolamento aziendale e codice di condotta dell'hotel 4 stelle a pag. 25. Modificate il regolamento e adattatelo alle esigenze della vostra classe, in particolare per quanto riguarda le ore dedicate al Laboratorio di accoglienza turistica.

**Create una tabella in Word e compilatela in tutte le sue parti prendendo spunto dalla seguente scheda.**

Regolamento interno della classe ... Laboratorio di accoglienza turistica	
Orari	
Pause	
Presentazione con ospite/colleghi-compagni	
Professionalità & cortesia	
La divisa/cura della persona	
Uso Internet	

Al termine dell'esercitazione, l'insegnante chiama alla lavagna o alla LIM una coppia alla volta per presentare quanto fatto al resto classe. Finite le presentazioni viene stilato un unico regolamento da appendere in aula e nel Laboratorio di informatica.