

Verifica formativa e sommativa

Conoscenze

Vero o falso

1. Le app di assistenza cliente durante il soggiorno servono a fornire all'ospite informazioni sui migliori luoghi da visitare e gli eventi a cui partecipare. ☒ F
2. I ripiani sensibili nel frigobar permettono di regolare la temperatura delle bevande. ☐ ☒ F
3. Il centro benessere all'interno di una struttura ricettiva ha una reception dedicata. ☒ F
4. La fontana del ghiaccio fa parte del reparto saune. ☒ F
5. Le tourist card sono carte di credito dedicate al turista internazionale. ☐ ☒ F
6. Il servizio transfer viene utilizzato dalla cameriera ai piani per trasportare la biancheria delle camere. ☐ ☒ F
7. La maincourante oggi è stata quasi completamente sostituita dai PMS. ☒ F
8. Gli addebiti degli extra usufruiti dal cliente sono inseriti giornalmente nel PMS. ☒ F
9. Nella maincourante i sospesi indicano il cliente che non è in grado di pagare. ☐ ☒ F
10. Nella gestione di reclami l'importante è dare sempre e comunque ragione al cliente, anche quando ha torto. ☐ ☒ F



Indica la risposta corretta

1. Le attività principali svolte dal reparto di front office durante il live in sono:
 - a. l'assistenza al cliente, la prenotazione, la contabilità del cliente.
 - ☒ b. l'assistenza al cliente, l'erogazione dei servizi, la contabilità del cliente.
 - c. l'erogazione dei servizi, la prenotazione, il check in.
2. La gestione dei prodotti in vendita con il frigobar può essere programmata con diverse modalità:
 - ☒ a. solo bottiglie di acqua, a singolo prodotto, all inclusive.
 - b. tutti i prodotti con lo stesso prezzo.
 - c. il frigobar è uno strumento che non viene più utilizzato.
3. Le card turistiche possono essere:
 - a. gratuite.
 - b. nazionali e internazionali.
 - ☒ c. city o destination card.
4. Nella maincourante nella colonna del riporto è inserito:
 - a. il totale del giorno.
 - ☒ b. il totale del giorno/i precedente/i.
 - c. il riporto dello sconto.
5. I reclami del cliente riguardano più spesso:
 - a. il cibo scadente del ristorante.
 - b. la rumorosità dei vicini di camera.
 - ☒ c. lo stato di pulizia e l'aspetto della camera.

