



# Verifica formativa e sommativa

## Conoscenze

### Vero o falso

- 
- |  |                                     |                                     |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Nella fase di preparazione del check out è necessario verificare i clienti in partenza sul planning o nella lista delle partenze.             | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |
| 2. Il conto d'albergo è un documento fiscale.  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3. La tassa di soggiorno è una tassa comunale.   | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |
| 4. La legge sulla fatturazione elettronica ha l'intento di combattere l'evasione fiscale.  | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |
| 5. Il pagamento effettuato con carta di credito è addebitato immediatamente sul conto corrente del cliente.                                      | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 6. Nella somministrazione del questionario di gradimento al cliente, è necessario insistere nel caso in cui il l'ospite non desideri compilarlo. | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 7. Con il termine della fase di check out si concludono le relazioni con il cliente.   | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8. I data base hanno lo scopo di archiviare importanti informazioni sulle preferenze dei clienti.  | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |
| 9. Le offerte promozionali dovrebbero essere collegate agli strumenti di booking on line.  | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |
| 10. Il personale di front office svolge un ruolo determinante durante l'intero processo di fidelizzazione.                                       | <input checked="" type="checkbox"/> | F                                   |

### Indica la risposta corretta

- 
- La gestione del check out prevede le seguenti fasi:
    - fase di preparazione interna, compilazione del questionario di gradimento.
    - ☒ fase di preparazione interna, emissione del documento fiscale, pagamento del conto.
    - emissione del documento fiscale, pagamento di conto.
  - L'aliquota IVA sui servizi alberghieri è attualmente del:
    - 12%.
    - 22%.
    - ☒ 10%.
  - Il fondo cassa è:
    - ☒ una somma di denaro contante in tagli piccoli presente all'apertura della cassa.
    - una cassa di dimensioni molto ampie.
    - un conto corrente bancario.
  - CRM è l'acronimo di:
    - Customer Reality Management.
    - Customer Retail Management.
    - ☒ Customer Relationship Management.
  - La newsletter è composta da:
    - titolo dell'offerta, descrizione, contenuti commerciali, firma del capo ricevimento.
    - ☒ titolo dell'offerta, descrizione, contenuti commerciali, chiusura e approfondimenti.
    - titolo, descrizione, allegati e approfondimenti.