

Completamento

Completa le frasi, inserendo uno dei seguenti termini.

*fidelity card ■ preparazione interna ■ carta di credito ■ relazioni ■ contanti ■ POS ■ newsletter
tassa di soggiorno ■ CRM ■ partenza ■ club ■ conto ■ lista delle partenze ■ bancomat
bonifico bancario ■ fidelizzazione ■ documento fiscale ■ PMS*

La fase di check out prevede la **partenza** dell'ospite e include essenzialmente tre momenti: la **preparazione interna**, l'emissione del **documento fiscale**, il pagamento del **conto**

La **lista delle partenze** previste per il giorno è aggiornata dal reparto front office e resa disponibili in tempo reale sul **PMS** per i reparti interessati.

La **tassa di soggiorno** è un'imposta richiesta al turista per ogni pernottamento nella struttura ricettiva. Per quanto riguarda il pagamento del conto, i metodi di pagamento più diffusi sono la **carta di credito**, il **bancomat**, il **bonifico bancario** e i **contanti**

All'interno della cassa sono presenti i contanti e tutte le copie delle ricevute al cliente emesse dal **POS**

Le attività di **fidelizzazione** rientrano nelle funzioni di marketing e comunicazione dell'azienda alberghiera e riguardano nello specifico la creazione, lo sviluppo e il mantenimento delle **relazioni** con il cliente.

I **CRM** consentono di individuare e analizzare i dati relativi al comportamento dei singoli clienti e seguirne l'evoluzione nel tempo.

Le forme più recenti di fidelizzazione prevedono oltre all'adozione delle tradizionali **fidelity card** anche la creazione di veri e propri **club** ai quali aderiscono i clienti pagando una quota di adesione.

L'invio di **newsletter** prevede l'invio di lettere di ringraziamento e promozione, biglietti di auguri, materiale pubblicitario a un gruppo scelto di clienti.

Competenze

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

Crea una newsletter

Dividetevi in piccoli gruppi e preparate una newsletter promozionale da inviare ai clienti che hanno espresso il loro interesse per i servizi del centro benessere.

Il 1° maggio ci sarà l'inaugurazione delle nuove docce emozionali, aromo-cromoterapia, all'interno del centro benessere.

Create un documento Word, seguendo lo schema proposto e arricchitelo graficamente con immagini trovate in Internet. Per realizzare la newsletter, prendete in considerazione i suggerimenti grafici presenti nel capitolo 3, par. 4 "Elementi di grafica per menu e inviti". Al termine del lavoro mostrate alla classe il risultato.

Schema per la newsletter:

- titolo dell'offerta;
- descrizione;
- contenuti commerciali;
- chiusura e approfondimenti.