

Verifica formativa e sommativa

Conoscenze

Vero o falso

1. La comunicazione telefonica presenta solo vantaggi.
2. Il tono della voce è fondamentale per lasciare nel ricevente un'impressione positiva.
3. Chi lavora al centralino e ha a disposizione un computer non ha necessità di avere sottomano carta e penna.
4. È buona norma durante una telefonata usare formule di cortesia come "scusi, grazie, prego, per favore".
5. Nella comunicazione scritta non è importante prestare attenzione all'ortografia perché Word è fornito di correttore automatico.
6. La lettera cartacea non è più utilizzata dalle strutture ricettive.
7. Le lettere commerciali sono sempre più sostituite dalle newsletter.
8. Il fax non esiste più.
9. La Cc e la Ccn sono la stessa cosa.
10. L'ospite si aspetta di essere guidato da chi lo accoglie.



<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indica la risposta corretta



1. Il telefono alla reception sta squillando, ma io sto lavorando per un cliente davanti a me. Come mi comporto?
 - a. Lascio squillare il telefono prima o poi smetterà.
 - ☒ b. Chiedo gentilmente al cliente davanti a me di aspettare un attimo, mi scuso e rispondo al telefono prendendo i dati per richiamare.
 - c. Rispondo al telefono perché so che è la priorità e lascio il cliente davanti a me aspettare anche parecchio.
2. Una persona telefona in reception per cercare un cliente che è appena andato via chiedendo il suo numero di telefono. Che cosa faccio?
 - a. Gli fornisco il numero senza problemi perché sembra conoscerlo.
 - b. Non sono affari miei il cliente è partito e non mi riguarda più.
 - ☒ c. Mi preoccupa di farmi lasciare un recapito della persona che chiama, telefono al cliente appena partito per comunicargli il messaggio.
3. Quando scrivo una lettera commerciale, che cosa devo fare?
 - a. Scrivere il più velocemente possibile e inviarla senza rileggerla.
 - ☒ b. Nonostante la fretta rileggere attentamente quanto scritto.
 - c. Non prestare attenzione alla grafica, è il contenuto quello che conta.
4. Quale delle seguenti affermazioni sulla posta elettronica è corretta?
 - ☒ a. Permette la trasmissione di messaggi in pochi secondi.
 - b. È sempre a pagamento.
 - c. Si riceve il messaggio solo se si è collegati in contemporanea con il mittente.
5. Che cosa significa fare "da filtro"?
 - a. Preoccuparsi che il caffè sia preparato in maniera corretta.
 - b. Impedire a qualsiasi visitatore di entrare.
 - ☒ c. Assicurarsi che la persona ricercata voglia effettivamente parlare o ricevere il visitatore.