SCHEDA DI COMPRENSIONE
La partenza del cliente

1. A quale fase del ciclo cliente si riferisce il filmato?

_____

_____

2. Come accoglie i clienti l'operatrice di front office?

_____

_____

3. Cosa chiede ai signori Rossi l'operatrice di front office?

_____

_____

4. Quale procedura segue l'operatrice nella gestione della partenza?

_____

_____

5. Quale documento fiscale richiedono i signori Rossi?

_____

_____

6. Con quale mezzo di pagamento effettua il saldo del conto il signor Rossi?

_____

_____

7. Come conclude la conversazione l'operatrice?

_____

_____

8. Elenca i principali mezzi di pagamento accettati in albergo

_____

_____

Nome: _____ **Classe:** _____ **Data:** _____