SCHEDA DI COMPRENSIONE
L'accoglienza di un cliente non prenotato

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

_____

_____

2. Come accoglie il cliente l'operatore di front office?

_____

_____

3. Come vengono solitamente definiti i clienti in arrivo non previsti?

_____

_____

4. Quale procedura segue l'operatore all'arrivo del cliente?

_____

_____

5. Quale richiesta specifica fa il cliente?

_____

_____

6. Quale garanzia viene richiesta al cliente non previsto in arrivo?

_____

_____

7. Come conclude la conversazione l'operatore di front office?

_____

_____

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