

IL DIALOGO AL FRONT OFFICE

Sulla base delle indicazioni ricevute in merito alle tecniche di comunicazione efficaci con il cliente, a coppie provvedi a:

- ✓ completare il dialogo di seguito proposto ipotizzando gli atteggiamenti, il tono di voce, le espressioni del viso e lo stato emotivo dei protagonisti;
- ✓ elencare i principali elementi della comunicazione verbale e non verbale che emergono dalla situazione.

R: _____

C: Buonasera, avete una camera singola per questa notte?

R: _____

(dopo aver verificato la disponibilità al terminale...)

R: _____

C: Bene, e il prezzo per notte?

R: _____

C: Mi va bene, la prendo.

R: _____

C: No, la ringrazio. Sono molto stanco e un po' affamato, a dire il vero... A proposito, è ancora aperto il vostro ristorante?

R: _____

C: Bene, allora! Ecco a Lei la mia carta d'identità e la mia carta di credito.

R: _____

(il receptionist registra a computer i dati del cliente, fornisce informazioni sulla camera e sui servizi dell'albergo e consegna la chiave della stanza...)

R: _____

C: Sì, una valigia leggera in macchina...

R: _____

C: Grazie, non serve. Dopo cena la vado a prendere.

R: _____

C: Grazie, arrivederci!

R: _____