PROJECT WORK
Scheda operativa

TITOLO DELL'ESPERIENZA
Una giornata difficile al front office

CONTESTO
Laboratorio di ricevimento

FINALITÀ
- potenziare la motivazione attraverso l'applicazione delle conoscenze acquisite;
- comprendere e risolvere problemi tipici del settore operativo;
- sviluppare soluzioni concrete e originali (prendere decisioni, scegliere tra più soluzioni alternative);
- lavorare in gruppo e imparare a confrontarsi (sviluppare abilità cooperative e sociali, aiutarsi reciprocamente, essere corresponsabili del reciproco percorso).

PRODOTTI FINALI
A scelta tra:
- presentazione in Powerpoint del progetto realizzato con esposizione in classe;
- relazione riassuntiva del progetto realizzato con esposizione in classe;
- realizzazione di lucidi da presentare in classe;
- realizzazione di un cartellone da appendere in laboratorio o in classe.

MODALITÀ OPERATIVE
Lavoro di gruppo
Formare piccoli gruppi (2/4 persone), assegnare a ciascun componente ruoli e compiti, evidenziare le responsabilità individuali per il lavoro di gruppo e individuare le regole di comportamento da tenere durante l'attività.
Il gruppo sarà responsabile per la scelta:
- della tematica (caso operativo);
- del metodo di lavoro (come procedere, strategie);
- dell'organizzazione interna (ruoli, compiti);
- del prodotto finale.

Attività da svolgere
Cosa devono fare gli studenti
- lettura della traccia e scelta di due casi operativi a piacere;
- ricerca delle informazioni su Internet;
- catalogazione e rielaborazione delle informazioni;
- ricerca dei termini specifici non conosciuti;
- sviluppo di idee e soluzioni concrete e creative.

Cosa deve fare il docente
- spiegare la consegna;
- controllare il rispetto dei comportamenti da tenere durante l'attività;
- intervenire su richiesta per fornire chiarimenti e/o aiuti per lo svolgimento del lavoro;
- stabilire i tempi di realizzazione;
- predisporre una scheda di misurazione per valutare il lavoro svolto (procedimento e risultati), sia di gruppo che individuale.

UNA GIORNATA DIFFICILE AL FRONT OFFICE

Immaginate di lavorate come addetti al front office presso lo School Hotel Villa Pullé di Verona.
È il 9 luglio 20.. e siete in servizio nel turno di chiusura, dalle ore 15.00 alle ore 23.00.
Dalla verifica della situazione del giorno, rilevate i seguenti movimenti:
1. reclamo cliente prenotato;
2. conferma di prenotazione;
3. arrivo di walk in;
4. reclamo cliente arrivato;
5. overbooking.

1) RECLAMO CLIENTE PRENOTATO

Vi telefona il sig. **Prati** che lamenta di non aver ricevuto il fax di conferma per una prenotazione che ha effettato per telefono almeno una settimana prima, per conto di amici attualmente in Canada per lavoro.
Il fax era di notevole importanza poiché da spedire ai diretti interessati.
Dopo aver controllato il planning verificate che non è stata registrata alcuna prenotazione a quel nome. Come risolvete il caso?
Dati mancanti a piacere.

2) CONFERMA DI PRENOTAZIONE

Confermate una richiesta di prenotazione ricevuta per telefono dalla sig.ra **Righi** alle seguenti condizioni:
- una camera matrimoniale in BB, per 3 notti (10/10-13/10) al costo giornaliero di 150,00 €.

Conclusa la telefonata procedete alla registrazione della prenotazione nei relativi modelli ma vi accorgete che avete sbagliato a comunicare il prezzo della camera che in quel periodo costa di più.
Decidete così di chiamare subito la cliente per avvisarla dell'errore ma purtroppo il numero risulta sbagliato per un errore di trascrizione.
Fortunatamente le avevate chiesto anche un indirizzo mail.
Risolvete il caso. Dati mancanti a piacere.

3) ARRIVO DI WALK IN

Verso le ore 22:00 entra in albergo un signore senza bagaglio che chiede una sistemazione per la notte. Dopo aver controllato la disponibilità gli comunicate che avete posto.
Il cliente decide di prendere la stanza perché è molto stanco, ma alla vostra richiesta di una carta di credito come garanzia vi risponde in modo maleducato che non ha nessuna carta di credito.
Come vi comportate? Risolvete il caso con conversazione e prova pratica.

4) RECLAMO CLIENTE ARRIVATO

Effettuate il check in e le registrazioni relative all'arrivo della signora **Testa**.
Dopo un paio d'ore vi telefona dalla camera scocciata e, con tono aggressivo, vi comunica che vuole assolutamente cambiare camera perché nella sua stanza un canale della televisione non prende e alle ore 20:00 inizia la sua soap preferita.
Come vi comportate?

5) OVERBOOKING

Alle ore 21:00 arrivano in albergo i Sigg. **Valenti**, clienti prenotati.
L'addetto al ricevimento non trova la camera disponibile perché un suo collega ha commesso un errore nell'assegnazione delle camere. Come vi comportate?
Risolvete il caso con conversazione e prova pratica.