

LA PRENOTAZIONE

La prenotazione è un contratto e si compie tramite un processo operativo che prevede quattro fasi principali:

- richiesta;
- verifica;
- risposta;
- accettazione.



LEGGI IL DIALOGO E INSERISCI NELLE CASELLE A DESTRA LA RELATIVA FASE

Al Telefono

R. = "Buongiorno, Hotel Scibini Palace, sono Paola, cosa posso fare per Lei?"

C = " Buongiorno, vorrei prenotare una camera doppia da domani sera. E' possibile?"

R. = " Quante notti desidera soggiornare, signore?"

C = " Tre notti"

R. = " Verifico la disponibilità, può attendere in linea per favore?"

C = " Sì, grazie"

R. = " La camera è disponibile da domani per tre notti. Posso avere per cortesia il suo nome e un suo recapito telefonico?"

C = " Sono il dott. Averna, e il mio numero telefonico è 02-9876544, è il recapito di casa. Mi Scusi, mi può dire quanto costa la camera?"

R. = " Il prezzo è di 125 euro a notte in camera per due persone e comprende anche la colazione a buffet."

C = " OK, la confermo"

R. = " Dott. Averna, ha una carta di credito?"

C = " Certamente"

R. = " Posso avere il numero della carta e la data di scadenza per favore?"

C = " E' una Visa n. 12345678901, valida fino al dicembre del 2003"

R. = " Dott. Averna, conta di arrivare in albergo per le ore 18:00?"

C = " Sicuramente"

R. = " Se dovesse tardare la preghiamo di comunicarcelo, in modo da prendere nota del suo ritardo"

C = " Certo, la ringrazio ."

R. = " Dott. Averna, le ho confermato una camera doppia da domani per tre notti, con arrangiamento di camera e colazione; la ringraziamo per averci contattato e la attendiamo per domani."

C = " Grazie, sig.na Paola, ci vediamo domani, arrivederci.?"

R. = " Grazie e arrivederci."

Rispondi alle seguenti domande:

Che cos'è la prenotazione?

Quante sono le fasi principali del processo della prenotazione?

Nel dialogo sopra chi è R?

Nel dialogo sopra chi è C?

