

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Docente: Mirandola Cinzia
Programma svolto nell'anno scolastico 2025/26
Classe 5 C

Accoglienza

- Presentazione dell'attività del quinto anno

Il front-office (ripasso e rafforzamento competenze)

- Caratteristiche
- Le attività della esterna e di quella interna
- Organigramma teorico (cenni)

Il ciclo cliente (ripasso e rafforzamento competenze)

Fase ante:

- Ripasso delle principali operazioni del booking,
- Le prenotazioni alberghiere, caratteristiche e modalità operative
- Gli strumenti: il planning e il foglio prenotazione
- Glossario

Il check-in: (ripasso e rafforzamento competenze)

- L'arrivo del cliente individuale prenotato e non
- L'arrivo dei gruppi (cenni)
- Registrazioni obbligatorie per legge: schedina di notificazione e modulo consenso dati, accesso dei minori in albergo
- La welcome card e la key card
- Il circolo virtuoso dell'accoglienza
- L'apertura del conto

Il live-in: (ripasso e rafforzamento competenze)

- Il soggiorno del cliente e la ricerca delle informazioni
- La "guest satisfaction"
- Il reclamo

Il check-out:

- Le operazioni di emissione conto cliente
- Fattura, ricevuta fiscale e scontrino
- Modalità di pagamento
-

Il post check-out:

- L'invio dei conti e i solleciti
- Il mailing come strumento di fidelizzazione

Il Marketing: (approfondimenti e rafforzamento competenze Tecniche Prof.li)

- Definizione di marketing
- Le strategie di marketing: concentrato, differenziato ed indifferenziato
- Micro e macro marketing, marketing integrato, marketing territoriale
- Il posizionamento del prodotto
- Marketing-mix ed ciclo vita del prodotto turistico

- La fidelizzazione del cliente come obiettivo aziendale e le strategie operative durante tutto il ciclo cliente
- Il Web Marketing: caratteristiche e importanza del sito web per le aziende turistiche e gli altri canali del web marketing (portali, banner, e-mail)
- La disintermediazione come conseguenza naturale delle strategie di web marketing
- Il Marketing plan: analisi della domanda e della concorrenza; punti di forza e debolezza, strategie operative e collegamento con il budget (cenni)
- Il social media marketing ed il loro utilizzo nel settore turistico
- Il Metaverso nel turismo e le blockchains (cenni)

Il congressuale

- Definizione, caratteristiche e classificazione delle principali forme di riunione
- I benefici diretti, indiretti e metaeconomici
- Le principali figure professionali: meeting-planner e professional congress organizer
- L'albergo e i congressi: servizi offerti e richiesti
- Il cliente congressuale
- Principali pacchetti congressuali

Il turismo sostenibile

- Definizione
- Il turismo responsabile
- L'ecoturismo

Destinazione turistica e prodotto turistico

- Definizione
- Caratteristiche ed elementi che la compongono
- Prodotto turistico globale e singolo
- Gli attori del turismo

Tecnica professionale

- La capacità ricettiva (ripasso)
- La durata del soggiorno (ripasso)
- Le tariffe d'albergo come strumento di marketing
- Determinazione del prezzo concordato e del costo soggiorno
- Le statistiche di reddito e di movimento (ripasso)

Ed. Civica

- L'UNESCO
- Siena capitale del turismo sostenibile ed la certificazione della sostenibilità

Utilizzo principali motori di ricerca per ricerche on line e della piattaforma Classroom dell'Istituto.

Il docente

Prof.ssa Cinzia Mirandola

Gli allievi



Detto programma è stato visionato ed approvato dagli allievi