

## **CLASSI TERZE articolazione ACCOGLIENZA TURISTICA**

### COMPETENZE/ABILITÀ

Accueillir les clients, prendre contact avec le client et prendre congé du client

Donner des informations sur les caractéristiques, la position et la catégorie d'un hôtel

Demander et donner des renseignements sur le type de chambre, les conditions de réservation, les prix.

Proposer au client des solutions, des alternatives

Présenter des excuses, donner des raisons, remercier

Donner des conseils, des explications, des informations touristiques

Prendre une réservation, répondre à une demande de réservation

Annuler, modifier une réservation

Communiquer/répondre au téléphone

---

Présenter, décrire un hôtel, donner des informations/indications sur les équipements et les services

Demander et indiquer le chemin, la direction à prendre

### CONOSCENZE CULTURALI

La correspondance hôtelière

Le classement des hôtels

Les différents services et l'équipement de l'hôtel

Aspects culturels, artistiques, économiques et géographiques de la France

### CONOSCENZE LINGUISTICHE

Rinforzo delle strutture linguistiche del primo biennio, in funzione degli obiettivi comunicativi e culturali stabiliti.

Lessico di specialità.