

Accoglienza

2°anno formativo



La fase “ante”

La fase ante è quel periodo dove il cliente si rivolge all'albergo per chiedere informazioni e, a volte, per prenotare.



L'informazione principale che i clienti chiedono in albergo è il costo, in quanto alloggiare in albergo comporta una spesa elevata e prima di prenotare il cliente vuole essere a conoscenza di quanto andrà a spendere. Il listino prezzi di un albergo deve essere stilato nel modo più chiaro possibile, specificando i periodi e quali sono i servizi compresi nel prezzo. Alcuni alberghi preferiscono stilare un listino prezzi *a camera*, mentre la maggior parte delle strutture alberghiere propone il classico listino prezzi *a persona*. Si suddivide nei vari arrangiamenti che l'albergo offre (nel seguente listino prezzi sono stati inseriti tutti i tipi di arrangiamento possibili).

Ci sono alberghi che per scelta commerciale optano per alcuni arrangiamenti escludendone altri. Per esempio ci sono alberghi che non offrono la pensione completa, in quanto la clientela preferisce passare la giornata fuori dalla struttura. Poi ci sono strutture alberghiere che non fanno servizio di ristorazione, offrendo solo la possibilità di alloggiare e consumare la prima colazione.

Vediamo come potrebbe essere un listino prezzi d'albergo:

prezzi in EURO, per persona a notte

hotel CONCHIGLIA

	Solo Camera	Camera e 1 ^a colazione	Mezza pensione	Pensione completa	All inclusive
dal 01 marzo al 09 aprile	45,00	51,00	59,00	65,00	75,00
dal 10 aprile al 12 giugno	55,00	61,00	67,00	73,00	83,00
dal 13 giugno al 06 agosto	60,00	66,00	74,00	80,00	90,00
dal 07 agosto al 20 settembre	50,00	56,00	64,00	70,00	80,00
21 settembre 31 ottobre					

Bambini 0/5 anni gratis

Bambini 6/14 anni sconto 50%

Garage custodito 5,00

- I prezzi comprendono l'utilizzo dei locali comuni;
- Comprendono inoltre un ombrellone e due lettini nella nostra spiaggia convenzionata.
- Supplemento camera singola: 7,00
- Supplemento camera vista mare: 10,00 (per adulto)
- La tariffa "all inclusive" comprende bevande ai pasti (vino della casa, acqua minerale e bibite), aperitivo pre-lunch in spiaggia, stuzzichino e aperitivo pre-dinner in spiaggia.

Le tipologie di prenotazione

In albergo si può soggiornare anche senza prenotare, e in alcuni casi non si riuscirebbe neanche a farlo; come per esempio fermarsi durante un viaggio passando la notte in un albergo che si trova sulla strada, o partire per una vacanza senza mete, decidendo man mano cosa fare e dove fermarsi a dormire. Se invece sappiamo dove andare e quanti giorni fermarci, sarebbe conveniente prenotare il nostro soggiorno, evitando di giungere a destinazione e magari girare come pazzi alla ricerca di un albergo con camere libere, e magari senza riuscire a trovarne. Quando l'albergo riceve una richiesta di prenotazione, generalmente chiede una conferma mediante un invio di una somma in denaro, detto acconto o caparra, che garantisce l'intenzione del cliente di soggiornare veramente in quell'albergo.



Le prenotazioni si possono classificare a seconda della **fonte**, del **mezzo** e dell'**oggetto**.

LA FONTE: sta a descrivere la provenienza della prenotazione. E' diretta quando è il cliente stesso a prenotare; è indiretta quando prenota tramite terzi (*un'agenzia di viaggio, un conoscente...*).

IL MEZZO: sta a descrivere con cosa viene effettuata la prenotazione. Può essere verbale (*con il telefono*) o scritta (*via posta, internet, telefax*).

L'OGGETTO: è il cliente. Può essere individuale (*da 1 a 10 persone*) o collettiva (*da 11 persone in su*).

- ❑ PRENOTAZIONE INDIRETTA (la prenotazione non viene effettuata direttamente dal cliente, ma da un terzo, in questo caso l' A. di V.), SCRITTA (tramite fax) e INDIVIDUALE (il numero dei prenotanti è inferiore a 11).

Gli arrangiamenti

Sono le tipologie di soggiorno con i pasti fissi richiesti dal cliente, e sono:

R.O. (room only): comprende solo l'utilizzo della camera.

B.B. (bed & breakfast): comprende la camera e la prima colazione.

H.B. (half board): è la mezza pensione e comprende la camera, la prima colazione e uno dei due pasti principali a scelta.

F.B. (full board): è la pensione completa e comprende la camera, la prima colazione e i due pasti principali.

A.I. (all inclusive): è una pensione completa con bevande ai pasti comprese, stuzzichini e aperitivi.

Generalmente nei pasti le *bevande* non sono incluse nel costo dell'arrangiamento, e pertanto vengono addebitate dalla *maincourante* sul conto della camera come *costo extra*. Quando eseguiamo una prenotazione, stipuliamo con l'albergo un vero e proprio **contratto**, che definisce il **prezzo**, il **tipo** e la **durata** del servizio.

Può essere un contratto d'alloggio, nel caso degli arrangiamenti di *room only* e *bed & breakfast*, o un contratto di pensione, nei casi della *mezza pensione* e della *pensione completa*.

La sistemazione

La sistemazione è il tipo di camera; le sigle, che variano a seconda del tipo di struttura sono generalmente queste:

X: camera singola (*è una camera con un letto da una piazza per una sola persona*)

XX: camera doppia (*è una camera con due letti a una piazza per due persone – vedi foto*)

XXX: camera tripla (*è una camera con tre letti a una piazza per tre persone*)

M: camera matrimoniale (*è una camera con un letto a due piazze*)

MX: matrimoniale con letto singolo (*è una camera con un letto a due piazze e un letto a una piazza, per tre persone*)

MC: matrimoniale con culla (*è una camera con un letto a due piazze e un lettino "culla" per un bambino piccolo*)

DUS: doppia uso singola (*è una camera più spaziosa della camera singola ed è per una persona sola. Con la camera "dus" il cliente paga di più rispetto alla camera singola*)

SUITE: mini appartamento (*ce ne possono essere di molte categorie, e sono dei mini appartamenti composti solitamente almeno da un ingresso, una o due camere da letto e uno o due bagni*)



VARIANTI:

Ogni albergo avrà le sue caratteristiche, e spesso il cliente può scegliere tra diverse opzioni che la struttura ricettiva è in grado di offrire. Al mare spesso gli alberghi hanno due tipologie di prezzo, a seconda se la camera ha la vista mare o meno. Poi ci sono gli alberghi che hanno camere diverse tra loro, con più o meno servizi, e praticano dei prezzi differenziati. Ci sono anche gli alberghi che permettono al cliente di scegliere se gradiscono un bagno con doccia o con vasca da bagno, visto che molte persone preferiscono l'una o l'altra soluzione.

Il tableau (planning)

Il tableau, detto anche *planning*, è un modulo dove vengono riportate tutte le prenotazioni. Può essere un foglio, un cartoncino, una lavagna lucida, o meglio ancora, un software apposito, quindi gestito con il computer. Oramai quasi tutti gli alberghi si sono attrezzati con programmi di gestione alberghiera che velocizzano e semplificano la maggior parte delle registrazioni, e nel caso della prenotazione, è molto utile.



Nel caso di un'organizzazione ancora manuale, è importante compilare a matita il tableau, in quanto può essere necessario effettuare delle modifiche e correzioni. Il tableau che è stato creato ha un'impostazione classica, dove la prima riga in alto indica i giorni del mese, la prima colonna a sinistra i numeri di camera e la seconda colonna a sinistra la tipologia di camera.

E' bene ricordare che nei numeri di camera sono composti normalmente di 3 cifre, la prima cifra indica il piano (la camera 306 è la camera n°6 del terzo piano). Inoltre, se si osserva il tableau che è stato creato, ci accorgeremo che nello stesso giorno una camera può essere occupata da 2 prenotazioni diverse, infatti normalmente quando si arriva in albergo si può occupare la camera dalle prime ore del pomeriggio (ogni albergo ha il suo orario, normalmente dalle ore 14.00), mentre quando si parte si deve lasciare la stanza libera entro la mattinata (normalmente entro le ore 11,00), per permettere al personale del reparto piani di riassetare la camera e prepararla per il nuovo cliente.



Vediamo ora un esempio di tableau per il mese di **giugno**:

si st.	cam.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
XX	101										(---	Ri	zet	o--	---	---)						(-	Gr.	Fiv	e--	---)				
M	102		(---	Do	na	---	---	---)												(---	Sti	es	---	---	---	---	---)			
XX	103													(Pi	att	---	---	---	---	---)	(-	Gr.	Fiv	e--	---)					
MX	104																						(-	Gr.	Fiv	e--	---)					
X	105							(---	Ro	si-	---	---	---	---	---	---)																
M	106	(Sa	tor	tti-	---	---	---	---	---)				(---	Bo	ni-	---	---)	(-	Gr.	Fiv	e--	---)						
XX	107																																	
XX	108		(---	M	tin	---	---	---	---	---)																						
M	109	---)																															
XX	110														(Ja	ks	n--	---	---	---	---)											
MX	201	---	Ra	fa	li--	---	---	---	---	---	---	---)																					
X	202				(Rit	---)																										
M	203				(---	M	ghi	---	---	---	---)										(-	Gr.	Fiv	e--	---)					
XX	204	(-	Si	hel	---	---	---	---	---	---	---)																					
XX	205																																	
M	206										(---	---	Ri	az	cc	---	---	---	---	---	---)	(-	Gr.	Fiv	e--	---)				
XX	207																							(-	Gr.	Fiv	e--	---)				
MX	208																																	
XX	209							(---	Gri	gn	ni-	---	---	---	---)							(Fr	nc	ris	---	---)				
M	210													(-	ldp	ay	---	---)	(-	Gr.	Fiv	e--	---)							

ESERCIZI CON IL TABLEAU:

Utilizzando la copia del tableau, prova a vedere se riesci ad esaudire le richieste che ti pervengono al back-office:

1. c'è la disponibilità per una camera singola, dal 17 al 30 giugno?
2. avete una camera matrimoniale dal 17 al 22 giugno?
3. avete a disposizione due camere doppie, dal 3 al 12 giugno, sullo stesso piano?
4. vorrei una singola al primo piano dal 25 al 30 giugno.
5. gradiremmo una camera matrimoniale dal 20 al 30 giugno.
6. avete una camera matrimoniale e una doppia, vicine e all'ultimo piano, dal 6 al 15 giugno?
7. vorrei una camera doppia dal 8 al 15 giugno, possibilmente all'ultimo piano.
8. avete una camera singola e una doppia sullo stesso piano, dal 6 al 13 giugno?
9. avrei bisogno di una singola e una matrimoniale vicine, o al massimo sullo stesso piano, dal 4 al 10 giugno.



Il voucher

Abbiamo visto che se prenotiamo privatamente, l'albergo come garanzia ci chiede una somma in denaro come acconto; se invece prenotiamo tramite un'agenzia di viaggio (A.d.V.), quest'ultima emette un voucher. Il voucher è un certificato di prenotazione con il relativo versamento di un acconto. Generalmente ogni voucher è a 3 copie: una resta negli archivi dell'A.d.V., una viene inviata all'albergo e una viene consegnata al cliente. Le principali forme di voucher sono 3, e sono:

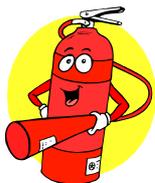
- voucher a riserva:** il cliente prenota senza versare nessun tipo di acconto. Al termine del suo soggiorno pagherà tutti i costi fissi (l'ammontare dell'arrangiamento) e tutti i costi extra.
- voucher a forfait:** il cliente prenota versando all'A.d.V., in acconto, l'importo totale dei costi fissi, e alla partenza, pagherà tutti gli extra.
- voucher a deposito:** il cliente prenota versando un acconto qualsiasi, stabilito dall'A.d.V.; al momento della partenza il cliente pagherà la differenza al reparto cassa dell'albergo.



Qualunque sia il tipo di voucher, l'albergo versa all'A.d.V. un corrispettivo sugli incassi effettuati dai clienti inviati, appunto, dalle A.d.V..

La percentuale che l'albergo versa è stabilita da un contratto precedentemente stipulato, dove le due parti stabiliscono i criteri di collaborazione.

Note sulla sicurezza



L'albergo dispone anche di spazi comuni, che possono quindi essere occupati da più clienti contemporaneamente, come la hall, il bar, la sala convegni, il ristorante, sala per gli spettacoli, per le sfilate di moda, etc..

Questi spazi devono rispondere ad alcune norme di sicurezza, sancite al punto 8.4 del DM 9-4-94, e tra queste vi sono le uscite di sicurezza. Tutte le vie d'uscita devono aprirsi spingendo dall'interno della sala verso l'esterno. Nel caso in cui un locale, normalmente predisposto ad un utilizzo, venga utilizzato per un'altra attività, si dovrà richiederne l'autorizzazione agli uffici comunali competenti. Per esempio se un salone è stato costruito e predisposto come sala ristorante, e in occasione di una festa si vuole trasformare il locale in una sala da ballo, dovranno essere richieste le relative autorizzazioni. Vediamo la tabella che segue, relativa alle uscite d'emergenza:



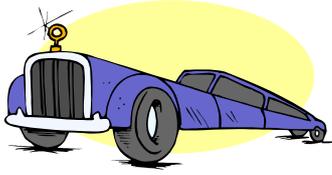
CAPIENZA DELLE SALE	CARATTERISTICHE DELLE USCITE
Inferiore a 50 posti	Almeno un'uscita, larga almeno 90 cm.
Dai 50 ai 100 posti compresi	Almeno 2 uscite, larghe almeno 120 cm.
Superiore a 100 posti	Il numero delle uscite viene stabilito dai Vigili del Fuoco, a seconda del tipo di struttura, e devono essere larghe almeno 120 cm.

Nel caso di una sala fino a 100 posti, le uscite possono immettere nelle vie d'uscita del piano in cui si trovano, mentre nel caso di una sala con più di 100 posti, almeno la metà delle uscite devono immettere verso l'esterno o in luoghi sicuri, e il restante delle uscite nelle vie d'uscita del piano.

Domande relative al capitolo

- A che fase della vita alberghiera del cliente corrisponde la “fase ante”? E che cosa avviene in questa fase?
- Quali sono le due impostazioni principali per la stesura di un listino prezzi d'albergo?
- Calcola questo preventivo: a quanto ammontano i costi fissi di un soggiorno a mezza pensione per 2 adulti, un bambino di 2 anni e un bambino di 5 anni, dal 21 luglio al 5 agosto? (il listino prezzi è a pagina 16)
- Calcola questo preventivo: a quanto ammontano i costi fissi di un soggiorno a pensione completa per 3 adulti, un bambino di 2 anni, 2 bambini di 7 anni e 1 bambino di 12 anni, dal 13 agosto al 25 agosto? (il listino prezzi è a pagina 16)
- Come si può classificare una prenotazione?
- In quali casi la prenotazione è un contratto di pensione e in quali casi è un contratto d'albergo?
- Che differenza c'è tra una prenotazione diretta e una indiretta? E tra una prenotazione collettiva e una individuale? E tra una prenotazione verbale e una scritta?
- Che cos'è il tableau? In che piano si trovano le camere 358, 722, e 115?
- Che cos'è l'arrangiamento? Quanti ce ne sono e quali sono le loro sigle?
- Che cos'è la sistemazione? Elencane le sigle.

La fase del “Check-in”



La fase del check-in corrisponde al momento dell'arrivo del cliente, e comprende tutte quelle operazioni che consentono di registrare il suo arrivo e di farlo accomodare in camera senza lunghe attese. L'accoglienza del cliente è un momento importantissimo, in quanto è il primo impatto che questi ha con l'albergo, e l'impressione che deve ricevere deve essere più che buona. Il cliente potrebbe aver sostenuto un lungo viaggio, magari può avere avuto dei contrattempi, oppure è nervoso per motivi personali, ed il front-office deve metterlo subito a suo agio, deve fare in modo che il cliente si senta come a casa sua. Quando un cliente arriva in albergo va fatto accomodare nel più breve tempo possibile in camera, perché è la prima cosa che desidera. I moduli che devono essere compilati e le varie pratiche da espletare, possono essere eseguiti mentre il cliente è già salito in camera, magari facendogli firmare i moduli necessari la prima volta che scende a consegnare la chiave.

Quando un cliente entra nella hall e si avvicina al front-desk, il personale addetto all'accoglienza (addetto al ricevimento) deve:

- Salutare magari chiedendo se ha fatto un buon viaggio
- Chiedere se è stata effettuata una prenotazione
- Verificare l'eventuale disponibilità di camere e assegnarne una
- Chiedere un documento per la registrazione dei dati (che viene eseguita anche in assenza del cliente)
- Consegnare la chiave chiamando l'addetto ai bagagli per il loro trasporto
- Comunicare al cliente eventuali servizi dell'albergo con gli orari dei pasti
- Augurare un buon soggiorno dando la totale disponibilità per richieste di vario genere.

Come si dice, si dovrebbe accogliere il cliente stendendo un tappeto rosso!



Gli obblighi di legge

Tra i compiti del front-office, ve ne sono due imposti dalla legge, e sono:

1. **obbligo dell'identificazione del cliente;** (scheda di notificazione)
2. **obbligo della comunicazione giornaliera**, alle autorità competenti, **dei nominativi di chi**, nella giornata precedente, **è partito e arrivato in albergo.** (modello ISTAT)



La scheda di notificazione

L'identificazione avviene tramite la compilazione della scheda di notificazione, utilizzando un documento del cliente, che può essere la *carta d'identità, la patente di guida, il passaporto o il porto d'armi*. Dopo che il cliente ha consegnato il documento, l'addetto al ricevimento compila la scheda di notificazione; una copia rimane in archivio e l'altra verrà consegnata il giorno successivo alle autorità competenti. Se il cliente giunge in albergo senza documenti, compila la scheda di notificazione e l'addetto al ricevimento informa immediatamente le autorità, che valuteranno se procedere in accertamenti. La privacy del cliente è di legge, pertanto i dati che riportiamo sulle schede di notificazione non devono in alcun modo uscire dall'albergo, se non per essere consegnati alle autorità.

ESERCITAZIONE: compila le schede di notificazione utilizzando dei documenti, ricordando che tutte le date vanno scritte con due cifre per il giorno, due cifre per il mese e due cifre per l'anno (es. 6 luglio 2009 = 06/07/09); ricorda inoltre che le eventuali correzioni vanno eseguite facendo una riga sulla parte da correggere riscrivendola a fianco correttamente.

SCHEDA DI NOTIFICAZIONE n° _____	CAMERA n° _____
data arrivo ____ ____ ____ partenza ____ ____ ____	documento tipo _____
cognome e nome _____	N° _____ rilasciato il
nato a (città, provincia o stato) _____	____ ____ ____ da _____
il ____ ____ ____ cittadinanza _____	altri componenti del nucleo clienti (cognome, nome, luogo e data di nascita)
residenza (via, città, provincia o stato) _____	_____
_____	firma del dichiarante _____

SCHEDA DI NOTIFICAZIONE n° _____	CAMERA n° _____
data arrivo ____ ____ ____ partenza ____ ____ ____	documento tipo _____
cognome e nome _____	N° _____ rilasciato il
nato a (città, provincia o stato) _____	____ ____ ____ da _____
il ____ ____ ____ cittadinanza _____	altri componenti del nucleo clienti (cognome, nome, luogo e data di nascita)
residenza (via, città, provincia o stato) _____	_____
_____	firma del dichiarante _____

VEDIAMO NEL DETTAGLIO:

Nella **pagina degli arrivi**, si scrive il numero di camera, il nome del cliente, il numero delle persone che pagano tariffa intera (*adulti*), il numero delle persone che pagano una tariffa scontata (*bambini*), il numero di eventuali domestici, il numero dei bagagli, e nella colonna relativa



all'arrangiamento scelto, scriveremo l'importo giornaliero dell'intero nucleo di persone. Se il soggiorno è a cavallo tra due tariffe (*bassa e alta stagione*), scriveremo entrambi gli importi nella stessa casella, magari dividendola con una riga. Quindi scriviamo l'importo degli eventuali acconti e le annotazioni (*particolari richieste del cliente*). Ricordiamo

che per il calcolo dello sconto dei bambini, fanno testo gli anni compiuti il giorno dell'arrivo; se il cliente compie gli anni durante il soggiorno, non viene praticata la variazione di tariffa.

Pag. degli ARRIVI (a sinistra)

N° camera	Cognome e nome cliente	Adulti	Bambini	Domestici	Bagagli	Convenuto R.O.	Convenuto B.B.	Convenuto H.B.	Convenuto F.B.	Eventuali acconti	annotazioni

La **pagina delle partenze**, fino alla colonna dei bagagli, si compila come negli arrivi (sempre se non ci sono stati arrivi o partenze all'interno di un nucleo clienti). Il totale dei costi fissi è l'importo giornaliero (riportato nella pagina degli arrivi) moltiplicato per il numero di notti relative al soggiorno. Il totale dei costi extra è l'insieme di tutte quelle consumazioni extra di cui il cliente ha beneficiato durante il suo soggiorno. Quindi riportiamo il totale, sommando gli extra e i costi fissi. Se il cliente ha versato un acconto, verrà rimborsato al momento del pagamento.

Pag. delle **PARTENZE** (a destra)

N° camera	Cognome e nome cliente	adulti	Bambini	Domestici	Bagagli	Totale costi fissi	Totale costi extra	Eventuali acconti	TOTALE	Annotazioni varie

Esercizi con il registro "Arrivi e partenze"

	ARRIVI	PARTENZE
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Rossi Guido ▪ 2 adulti e 1 bambino di 5 anni ▪ arrivano oggi (23 luglio) ▪ arrangiamento: bed and breakfast. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Rossi Guido ▪ arrivati il 23 luglio, partono oggi (28 luglio) ▪ Totale costi extra: 34,50
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Mazza Rino ▪ 3 adulti, 1 bambino di 2 anni e 1 bambino di 6 anni ▪ arrivano oggi (21 luglio) ▪ arrangiamento: half board. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Mazza Rino ▪ arrivati il 21 luglio, partono oggi (28 luglio) ▪ Totale costi extra: 26,00
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig.ra Boni Bruna ▪ 2 adulti e 1 bambino di 11 anni ▪ arrivano oggi (18 luglio) ▪ arrangiamento: bed and breakfast. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig.ra Boni Bruna ▪ arrivati il 18 luglio, partono oggi (30 luglio) ▪ Totale costi extra: 12,50
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig.ra Giani Elsa ▪ 4 adulti, 1 bambino di 1 anno e 1 di 13 anni ▪ arrivano oggi (24 agosto) ▪ arrangiamento: full board. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig.ra Giani Elsa ▪ arrivati il 24 agosto, partono oggi (2 settembre) ▪ Totale costi extra: 68,90
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Letterman David ▪ 1 adulto in camera singola ▪ arriva oggi (15 agosto) ▪ arrangiamento: bed and breakfast. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Letterman David ▪ arrivato il 15 agosto, parte oggi (18 agosto) ▪ Totale costi extra: 41,00
6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Bennati Gianni ▪ 2 adulti e 1 bambino di 6 anni ▪ arrivano oggi (3 luglio) ▪ arrangiamento: half board. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sig. Bennati Gianni ▪ arrivati il 3 luglio, partono oggi (12 luglio) ▪ Totale costi extra: 56,70

La “Welcome card”

Viene consegnata al cliente al suo arrivo; generalmente contiene una frase di benvenuto, il numero della camera, del piano e il prezzo giornaliero dell'arrangiamento scelto dal cliente. Molti alberghi adottano la “welcome card” come pacchetto turistico. Con questo sistema il cliente può accedere gratuitamente, o con sconti, a tutte le attività che la zona in cui si trova l'albergo offre, come per esempio l'accesso ai musei, mostre, parchi acquatici, eventi particolari...



La “Scheda cliente”

La compilazione di questa scheda avviene già al momento della prenotazione. Se il cliente non ha prenotato, si compila al suo arrivo, e viene aggiornata ogni volta che si posseggono nuovi elementi riguardo il cliente (esigenze particolari, preferenze sul tipo di camera...). Contiene i dati del cliente e di eventuali altre persone inserite nello stesso conto; questi dati serviranno per la compilazione di tutta la modulistica che richiede i dati del cliente. Utilizzando le schede dei clienti gli alberghi possono inviare ai clienti gli auguri per le principali festività, per compleanni, e i listini prezzi con la brochure dell'albergo.

Modello di “Consenso privacy”

Al momento dell'arrivo del cliente, l'addetto al ricevimento gli chiede di firmare questo modulo, che autorizza l'albergo a trattare, esclusivamente per le procedure necessarie, i suoi dati. Vediamo il testo che potrebbe contenere un modello di consenso privacy:



INFORMATIVA RESA ALL' INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

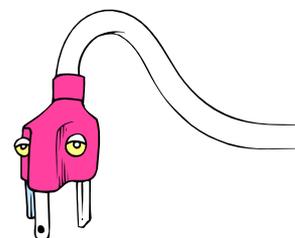
Con la accettazione e/o l'invio della presente scheda alla società' xxxxxxxxx, con sede in Rimini (RN), via xxxxxxx, comunico il consenso al trattamento dei miei dati personali. A tale scopo confermo di essere stato edotto dei seguenti fatti:

- il trattamento consistere' nell'inserimento dei dati personali comunicati con la presente nella banca dati computerizzata della società' xxxxxxxx, opportunamente protetta dall'accesso a non autorizzati, e nell'utilizzo degli stessi, esclusivamente da parte della ditta xxxxxxxx, per l'invio di materiale pubblicitario e/o per la richiesta di opinioni in relazione ai prodotti della stessa società';
- Il consenso del trattamento dei dati di cui sopra e' obbligatorio per la fruizione del servizio ai fini fiscali, contabili, pubblicitari e di marketing;
- i dati di cui sopra non verranno comunicati, ne' diffusi, ma solo utilizzati dalla suddetta società' per l'invio del materiale pubblicitario e/o informativo in relazione ai prodotti della stessa. Detto invio avverrà' esclusivamente via e-mail;
- i dati da me comunicati saranno trattati con la supervisione della società' xxxxxxxx con sede in Rimini (RN), via xxxxxxx, tel 0541-123456, e del responsabile sig. Franco Mazzetto reperibile, ai fini dell'informativa di cui all'art.7 d.lgs.196/2003, al seguente numero telefonico 0541-1234567; gli incaricati del trattamento sono esclusivamente i dipendenti della società', e sono tenuti all'obbligo di segretezza, al divieto di comunicazione dei dati e al divieto di utilizzazione dei dati medesimi per scopi diversi da quelli sopra enunciati.
- Hotel Coldplay, con sede in Vercelli, Viale Torri 8 e gli incaricati al trattamento dei dati, nel ruolo di Suoi dipendenti, sono anch'essi tenuti all'obbligo di segretezza, al divieto di comunicazione dei dati e al divieto di utilizzazione dei dati medesimi per scopi diversi da quelli sopra enunciati. Essi sono raggiungibili al numero telefonico 0547.123456, email info@hotelcoldplay.it.

Sono stato edotto, inoltre, di tutti i miei diritti in relazione al trattamento di cui sopra, così' come previsti dall'art. 7 d. lgs. 196/03, tra cui:

- il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che mi riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- il diritto di ottenere tutte le indicazioni inerenti agli stessi dati di cui all'art.7 d.lgs.196/03, nonché' di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando sussista interesse, l'integrazione dei dati ovvero la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
- il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che mi riguardano, anche se pertinenti allo scopo della raccolta e al trattamento di dati personali per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- il diritto di revocare in qualsiasi momento il consenso al trattamento dei miei dati personali.

Note sulla sicurezza



Negli alberghi il rischio elettrico è elevato. Vediamo 4 regole utili alla prevenzione di infortuni causati dall'impianto elettrico:

1. le prese devono distare dai rubinetti almeno 60/70 cm.;
2. assicurarsi che l'impianto sia a norma, con messa a terra e salvavita;
3. non usare derivazioni a spina e prolunghe "sospese". Vanno fissati alle pareti, al pavimento o al soffitto;
4. controllare frequentemente che i cavi delle apparecchiature elettriche non siano danneggiati (fili scoperti).

Domande relative al capitolo

- A quale fase della vita alberghiera del cliente corrisponde il "check-in"?
- Cosa deve fare il personale addetto all'accoglienza quando un cliente arriva in albergo?
- Quali sono i 2 principali obblighi di legge per l'albergatore? Come si chiamano i 2 moduli necessari per l'adempimento di questi obblighi?
- Quali sono i documenti validi per l'identificazione?
- Può un cliente recarsi in albergo senza documenti?
- Chi compila il modello ISTAT?
- A cosa serve il modello ISTAT?
- Cosa deve riportare il modello ISTAT?
- Qual è la modulistica necessaria per il "check-in"?
- Il registro "Arrivi e partenze" è obbligatorio? Quando si compila?
- Che cos'è la "Welcome card"?
- La "welcome card" può essere utilizzata dal cliente anche fuori dall'albergo?
- Che cos'è la "Scheda cliente" e a cosa serve?
- Che cos'è il "Modello privacy"?
- Elenca 4 regole utili alla prevenzione riguardanti l'impianto elettrico.

La fase del “live-in”

La fase del live-in corrisponde al soggiorno del cliente, dopo il check-in (*arrivo*) e prima del check-out (*partenza*). Il reparto del front-office maggiormente impegnato in questa fase è la portineria. In questa fase i servizi sono di varia natura; vediamo i più importanti:

- la gestione delle chiavi;
- il servizio sveglia;
- il servizio informazioni;
- il servizio reclami;
- la richiesta di cambio camera;
- il servizio messaggi e corrispondenza;
- il servizio vigilanza;
- la custodia valori;
- cambio valuta.



La gestione delle chiavi

Se durante il suo soggiorno il cliente decidesse di uscire dall'albergo, deve consegnare la chiave al portiere, e la ritirerà al suo rientro. Il cliente non può portare fuori dalla struttura



nessun oggetto di proprietà dell'albergo. Molti alberghi, soprattutto quelli di grandi dimensioni e con un'impostazione tecnologicamente avanzata, hanno adottato un sistema elettronico per la gestione chiavi; al posto della chiave al cliente viene consegnata una scheda magnetica, programmata per funzionare solo per il periodo del soggiorno del cliente. Con questa scheda il cliente può aprire e chiudere la porta, la cassaforte in camera, e far addebitare sul conto

eventuali extra (bar, ristorante). In questo caso la scheda può essere anche utilizzata come “Welcome card”. In molti casi la chiave magnetica va inserita in un'apposita fessura all'interno della camera per poter disporre di illuminazione. Con questo sistema, visto che il cliente quando esce dalla camera deve portare la chiave con se e quindi le luci si spengono automaticamente, si evitano inutili sprechi di energia, in quanto spesso le persone lasciano le luci accese anche in loro assenza.

Quando parte, il cliente (non in tutti gli alberghi) può tenersi la scheda. Alcuni alberghi adottano questo sistema come forma promozionale, in quanto la scheda può essere utilizzata dal cliente come bigliettino di propaganda da consegnare a conoscenti.



Gli alberghi che utilizzano la scheda magnetica come chiave devono disporre di un impianto che generi elettricità qualora ci siano problemi con la rete.

Il servizio “Sveglia”

Quando il cliente necessita di essere svegliato ad una determinata ora, informa la portineria, che a sua volta passa la richiesta al centralino.

La sveglia del cliente può essere eseguita in vari modi:

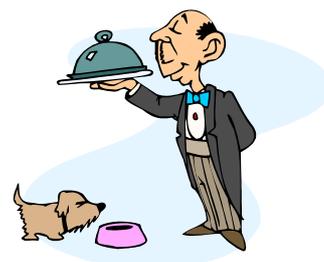


Manualmente: semplicemente telefonando in camera augurandogli buona giornata.

Automaticamente: alcuni alberghi dispongono di un centralino elettronico, dove l'orario della sveglia viene impostato la sera precedente, e automaticamente il telefono squilla all'ora desiderata, svegliando il cliente con un nastro preregistrato, possibilmente nella sua lingua. In alcuni casi, il cliente si può impostare da solo la sveglia, utilizzando i tasti del telefono.

Bussando alla porta: alcuni alberghi adottano questo sistema in quanto lo considerano un modo più elegante per svegliare il cliente; ogni albergo ha le sue regole riguardo al modo di bussare alla porta del cliente. Un grande albergo italiano adotta queste regole:

- bussare con tre colpi decisi ma non violenti e attendere la risposta del cliente per circa 30 secondi;
- ribussare nuovamente con 5 colpi decisi ma non violenti e attendere circa 30 secondi;
- se il cliente non risponde, scendere al centralino ed informare il proprio superiore, che provvederà a far inoltrare una telefonata alla camera del cliente.



Con il room service: è indubbiamente il modo più bello ed elegante per essere svegliato; la sera prima il cliente richiede la prima colazione in camera, indicando l'orario e l'elenco di quello che desidera ricevere. Per questo tipo di servizio possono essere utilizzati appositi vassoi, e in questo caso le camere devono essere fornite di un tavolino spazioso per poter appoggiare il vassoio (anche se, giustamente, molti clienti preferiscono consumare la prima colazione a letto); ci sono alcune strutture che per il "room service" utilizzano dei tavolini-carrello delle dimensioni di un carrello (per entrare negli ascensori e passare attraverso le porte), e una volta in camera, si aprono trasformandosi in tavolini.

Molti alberghi aggiungono un fiore (meglio se una rosa) ai room service per le signore.

Il servizio "Informazioni"

Il reparto portineria diventa un vero e proprio ufficio informazioni, in grado di soddisfare la maggior parte di richieste del cliente: orari dei mezzi di trasporto, luoghi da visitare, spettacoli di vario genere, cinema, guardie mediche, escursioni, attività ricreative di vario genere, musei, mostre....

La portineria si occupa anche della bacheca contenente i depliant e le brochure riguardanti tutte le attività e manifestazioni che si trovano nei dintorni dell'albergo; queste bacheche devono essere sempre controllate, eliminando sempre il materiale scaduto, per dare al cliente un'immagine di buona efficienza.



Il servizio informazioni è una mansione molto importante, perché quasi sempre il cliente (salvo in alcune strutture che offrono varie attività ai loro clienti) alloggia in albergo ma passa la maggior parte del suo tempo fuori dalla struttura (per esempio negli alberghi di mare i clienti appena possono vanno in spiaggia), ed è importante informare il cliente su tutto quello che si può fare al di fuori dell'albergo, arricchendo così il pacchetto di soggiorno, rendendolo più interessante e vario.

Spesso gli alberghi inseriscono attività esterne alle loro offerte turistiche; per esempio un fine settimana a prezzo fisso con incluso il biglietto d'ingresso a un parco di divertimento, a una manifestazione (teatro, museo...). Quando vengono proposti questi "pacchetti", si organizzano anche i servizi di trasporto, spesso utilizzando un mezzo di trasporto dell'albergo condotto dal vetturiere.



Il servizio "Reclami"

E' un compito che spesso viene gestito mal volentieri dallo staff alberghiero. In realtà si tratta di un'opportunità d'oro per riuscire a conquistare un cliente "per la vita", soddisfacendo le richieste al di là delle aspettative. Vediamo cosa è opportuno fare quando ci troviamo di fronte a un cliente che reclama.

- ✓ **Focalizzare:** trattando con un cliente adirato o non soddisfatto, il primo compito è quello di far sì che la sua lamentela diventi la vostra sola unica preoccupazione. La vostra attenzione deve essere interamente concentrata sul problema fino a quando non l'avrete risolto...
- ✓ **Ammettere:** in secondo luogo, è necessario far sapere al cliente che vi state interessando del problema e che farete immediatamente qualcosa per far sì che tutto funzioni in modo adeguato. Rivolgetevi all'ospite per nome, comunicategli il vostro e il reparto al quale appartenete, in modo da fornire un punto di riferimento e la sicurezza che si sta cercando di fare qualcosa...
- ✓ **Rispondere:** quello che dite e come lo dite sono fattori critici da cui dipende la reazione dell'ospite. I clienti insoddisfatti hanno bisogno di sapere che simpatizzate con loro per gli inconvenienti che vivono...
- ✓ **Scusarsi:** se un cliente ha un problema a causa di qualcosa che non ha funzionato nella vostra struttura, vi dovete scusare per l'inconveniente. Lo scusarsi è già di per sé un ottimo metodo per risolvere il problema. Non è necessario trovare scuse: basta dire che vi spiace. Non date la colpa a un collega o a un altro reparto...
- ✓ **Agire:** impegnatevi a farvi carico delle responsabilità per risolvere il problema. Coinvolgete il personale necessario spiegando il problema e dicendo esattamente di cosa avete bisogno per risolverlo. Procuratevi, se necessario, l'appoggio del vostro superiore e stabilite una precisa tabella di marcia per portare a termine i vostri compiti....
- ✓ **Concludere:** nella fase finale assicuratevi che tutte le azioni siano state svolte correttamente. Se necessario, chiamate coloro che sono stati coinvolti nella risoluzione del problema e verificate che abbiano svolto i rispettivi compiti in modo corretto....



Una volta portate a termine tutte le varie fasi, contattate il cliente e chiedete se è soddisfatto della soluzione trovata. Se la carenza sussiste, è necessario tornare alla focalizzazione e ripetere il processo anche più volte, fino a quando il cliente non sarà completamente soddisfatto. Quando il cliente confermerà che il problema è stato risolto, rispondete che siete felici di averlo aiutato. Concludete sempre augurando un piacevole soggiorno...



La richiesta di “Cambio camera”



Il cliente può rivolgersi alla portineria per chiedere di cambiare camera; questo può accadere perché il cliente non è soddisfatto della sua sistemazione, oppure perché nella sua camera ci sono delle rotture, inconvenienti di qualsiasi genere, come un rubinetto che perde, la televisione che non funziona, etc. La portineria sistemerà il cliente in un'altra camera (sempre secondo le disponibilità) ed avviserà il reparto manutenzione delle eventuali rotture, sempre che l'inconveniente non sia minimo e si possa risolvere anche in presenza del cliente.

In alcuni casi ci sono clienti che chiedono di cambiare camera perché troppo rumorosa (la camera si trova su una strada trafficata, accanto alla cabina del motore dell'ascensore...) e non riescono a riposare.

Il servizio “Messaggi e corrispondenza”

La portineria ha il compito di consegnare al cliente eventuali messaggi ricevuti durante la sua assenza; questi messaggi vanno consegnati in una busta o chiusi, affinché venga rispettata la privacy del cliente. Inoltre, durante il suo soggiorno, il cliente può ricevere o inviare della corrispondenza, sempre tramite la portineria. La maggior parte degli alberghi di livello superiore, fa trovare in camera una cartelletta con il necessario per scrivere una lettera, con buste e fogli personalizzati, con il logo e l'intestazione dell'albergo. La corrispondenza da spedire (spesso cartoline) possono essere consegnate alla portineria oppure possono essere inserite nella buca delle lettere che si trova all'interno dell'albergo, che un addetto provvederà a vuotare quotidianamente.



Gli addebiti

Durante il soggiorno dei clienti, il reparto *maincourante* (del reparto cassa) aggiorna quotidianamente i conti dei clienti inserendovi tutte le spese extra. Le spese extra possono essere le consumazioni al bar, le bevande del ristorante, i pasti non compresi nell'arrangiamento del cliente, le telefonate, le consumazioni del frigobar, le ore al campo da tennis, la pay-tv, etc.



Se si adotta un sistema manuale, le consumazioni extra vengono annotate su un apposito “Libro buoni”; una copia del buono rimane nel reparto che lo ha emesso, mentre un’altra copia va alla *maincourante*. Il buono consumazione potrebbe essere così:

Il buono contiene:

- la consumazione;
- l’importo;
- N° della camera;
- N° del buono;
- la data;
- firma operatore

Hotel DANY	camera: _____
<i>tipo di consumazione:</i>	Buono n° 352

	Data: _____

	firma operatore: _____
Importo: _____, _____	

Il servizio “Vigilanza”

Il reparto del front-office deve garantire ai clienti un servizio di vigilanza, 24 ore su 24, al fine di garantire sicurezza e tranquillità. La portineria deve impedire che in albergo si commettano reati a persone o cose, che non si giochi d’azzardo, che non vi siano persone troppo “rumorose”... Inoltre non deve permettere agli estranei di accedere ai locali comuni della struttura, e soprattutto alle camere. Se un cliente dovesse ricevere una visita, deve informare la portineria che autorizzerà il visitatore ad incontrare il cliente in un locale comune (hall, ristorante, bar...). I clienti non possono in nessun caso ricevere visite all’interno delle loro camere.

Il servizio vigilanza è un servizio molto delicato, soprattutto negli alberghi prestigiosi, spesso frequentati dai cosiddetti “vips”; se si diffonde la notizia che in albergo si trova un personaggio importante (musica, politica, cinema...) c’è il rischio che qualcuno cerchi di entrare in albergo per scattare foto o per chiedere autografi. Con le tariffe elevate che questi alberghi fanno pagare, devono garantire ai loro ospiti che nessuno entri a disturbare la quiete della clientela. Certi personaggi molto conosciuti, vivono quotidianamente attorniti da guardie del corpo, e quando alloggiano in albergo spesso preferiscono non essere disturbati con richieste di autografi e foto.



La “Custodia valori”

Il cliente potrebbe far richiesta al reparto cassa di custodire dei valori personali. In questo caso l’addetto cassa consegna una ricevuta al cliente, e deposita i valori in cassaforte. La ricevuta deve contenere la descrizione del valore consegnato, la data, il numero di camera, la firma del cliente e del cassiere. Una copia resta nel front-office e un’altra viene consegnata al cliente. Quando il cliente desidererà ritirare i valori consegnati, non dovrà far altro che consegnare la ricevuta al reparto cassa.

Per gli oggetti di valore il cliente può usare la cassaforte che si trova in camera; solitamente vi ripone oggetti come il telefono, l’orologio, piccole somme di denaro, carte di credito... Per gli oggetti di valore maggiore, per grosse somme di denaro, sarebbe più sicuro utilizzare la cassaforte che il front-office mette a disposizione, in quanto in caso di

furto ci sarebbero le prove del furto, mentre un cliente potrebbe anche inventarsi di aver depositato nella cassaforte in camera una somma di denaro ed essere stato derubato.

Il “Cambio valuta”

Il cliente può richiedere alla cassa di effettuare un cambio valuta. Si tratta di un servizio che necessita dell'apposita autorizzazione del Ministero delle Finanze, che vale solo per l'accettazione di banconote estere e Traveller's cheque, e non per la vendita di valute straniere. Per svolgere questo servizio gli addetti alla cassa dovranno quotidianamente aggiornarsi sulle quotazioni delle principali valute straniere. La commissione per il cambio in albergo è solitamente superiore a quella che praticano le banche, in quanto il cliente usufruisce di un servizio, ed è giusto che il cliente paghi questo servizio. Quando si effettua un cambio valuta va compilata una *ricevuta di negoziazione* (in duplice copia: una per il cliente e una per l'albergo), che deve contenere:



- ✓ La data dell'operazione
- ✓ I dati del cliente con il numero del documento di identificazione
- ✓ L'importo di valuta straniera e il relativo tasso di cambio
- ✓ Il controvalore in euro
- ✓ Il motivo dell'operazione
- ✓ La firma del cliente e la firma del cassiere



Note sulla sicurezza

Nella vita quotidiana i rischi di infortunio si trovano ovunque e in ogni momento; questo ovviamente anche sul lavoro, ed è per questo che è importante la prevenzione. In albergo si può pensare che il rischio infortunio riguardi solo chi lavora in cucina e in sala, ma non è così. Una rivista del settore alberghiero ha elencato, in ordine di frequenza, gli infortuni che capitano nel reparto del front-office:

- ferite da taglio nell'utilizzo di forbici, tagliacarte e cucitrici;
- folgorazioni nell'utilizzo di apparecchiature elettriche;
- ferite da taglio nel maneggiare la carta;
- ferite dovute alla rottura di arredi;

Da questi dati si può capire che anche in un front-office si nascondono i rischi d'infortunio, ed è pertanto necessario che tutte le apparecchiature e le attrezzature siano a norma e idonee ad un utilizzo professionale.

Domande relative al capitolo

- Che cos'è la fase del "live-in"?
- Quali sono i servizi che riguardano la fase del "live-in"?
- Come avviene il servizio di "gestione delle chiavi"? Chi se ne occupa?
- Se un albergo adotta la scheda magnetica come chiave, che tipo di impianto deve possedere?
- Come si dovrebbe gestire un reclamo?
- In cosa consiste il servizio di "sveglia"? Chi se ne occupa?
- Quali sono i vari modi che si possono utilizzare per svegliare il cliente?
- Che cos'è il servizio informazioni? Chi se ne occupa?
- Perché il servizio informazioni è importante?
- Per quale motivo il cliente può richiedere un "cambio camera"?
- Descrivi il servizio "messaggi e corrispondenza".
- Come avviene l'addebito delle consumazioni extra? Quali possono essere?
- Quali dati contiene un buono di consumazione extra?
- Che cos'è il servizio vigilanza? Chi se ne occupa?
- Perché il servizio vigilanza è da considerare un compito delicato?
- Descrivi il servizio di "custodia valori"
- Per quale motivo è consigliabile che il cliente depositi gli oggetti di grande valore nella cassaforte del front-office?
- Occorrono particolari permessi per eseguire un cambio valuta?
- Cosa deve contenere la ricevuta di negoziazione relativa al cambio valuta?
- Quali sono gli infortuni più frequenti in un front-office?

La fase del “check-out”

Il check-out è la fase corrispondente alla partenza del cliente.

In questa fase avviene l'emissione del conto e il suo pagamento. Il reparto maggiormente chiamato in causa è la “Cassa”. Come era importante la fase del check-in perché si trattava del primo impatto che il cliente aveva con l'albergo, anche il check-out è molto importante, in quanto si tratta del commiato, del saluto, che si creano i presupposti per un eventuale ritorno del cliente.



ed è in questa fase



Il pagamento del conto si può distinguere in 3 momenti:

1. richiesta del conto e l'ultimo aggiornamento;
2. presentazione e conferma del conto in brutta copia;
3. stampa del conto fiscale e incasso.

Richiesta del conto e ultimo aggiornamento

Quando il cliente parte si rivolge al bancone e chiede il conto; a questo punto l'addetto alla cassa deve effettuare l'ultimo aggiornamento. Abbiamo visto precedentemente che, tutti i giorni, la *maincourante* ha il compito di aggiornare, aggiungendo gli eventuali extra, i conti dei clienti. Al momento della richiesta del conto, l'addetto cassa deve contattare tutti i reparti interessati e chiedere se il cliente in partenza ha delle consumazioni ancora in sospeso e, in quel caso, inserirle nel conto.

In molti casi il cliente richiede il conto la sera prima, questo per abbreviare i tempi (soprattutto quando nella stessa mattinata ci sono molti clienti che partono)

Presentazione e conferma della “bozza del conto”

Dopo aver effettuato l'ultimo aggiornamento, il cassiere stampa un conto in brutta copia con tutte le voci e i prezzi; la presenta al cliente per la conferma. Se il cliente non riconosce alcuni punti del conto, si procede ai controlli con i vari reparti che hanno emesso i buoni consumazione. Può capitare che ci siano degli errori, sia da parte del front-office, sia da parte del cliente. In ogni caso è bene verificare attentamente le singole voci degli addebiti.

Dopo aver compiuto gli eventuali accertamenti, si chiede al cliente se desidera una Ricevuta Fiscale o una Fattura I.V.A., attivando le procedure di stampa.



Stampa del conto e incasso

Bisogna tener presente che il conto è un documento fiscale, e pertanto va compilato correttamente, senza errori, e nel caso si commettessero degli errori, va corretto annullando con una riga la parte da correggere e riportando la parte corretta a fianco. Se gli errori commessi sono troppi e non è possibile effettuare correzioni sullo stesso modulo, si

procede ad annullare il documento errato (tenendolo comunque negli archivi dell'albergo) e si procede a compilare un nuovo documento fiscale.

LA MODULISTICA DEL CHECK-OUT

Alla partenza del cliente, le mansioni del front-office possono variare a seconda dell'albergo in cui si opera; due operazioni importanti che vanno sempre eseguite sono il **conto** (ricevuta fiscale o fattura I.V.A.) e il registro **Arrivi e partenze**. Abbiamo già visto precedentemente come si compila il registro Arrivi e partenze; vediamo ora come si prepara il conto.

La ricevuta fiscale e la fattura I.V.A.

Le strutture ricettive, al momento dell'emissione del conto, devono emettere un documento fiscale che, a seconda delle esigenze del cliente, può essere una ricevuta fiscale o una fattura. Questi documenti devono essere compilati con molta attenzione, in quanto non devono presentare correzioni o cancellature. Per facilitare i compiti del reparto cassa, si può utilizzare un unico modello, barrando, a seconda dei casi, il quadratino **ricevuta fiscale** o quello relativo alla **fattura**; la copia originale (*madre*) viene consegnata al cliente, mentre la seconda copia (*figlia*) deve rimanere negli archivi dell'albergo per almeno 10 anni.

Possono chiedere la fattura solo coloro che sono in possesso di un numero di partita IVA (o lavorano per un'azienda) ed hanno effettuato il soggiorno in albergo per motivi di servizio. In questo caso l'azienda pagherà totalmente il conto del cliente, ma verrà rimborsata dal ministero delle finanze della percentuale IVA versata. Se una persona è il titolare di un'azienda ristorativa, può acquistare dei generi alimentari richiedendo la fattura (perché l'acquisto è inerente a un'azienda ristorativa), mentre non può richiedere una fattura per esempio acquistando una racchetta da tennis (perché non è inerente al tipo di attività).

E ora facciamo i conti. Prova, utilizzando i seguenti esempi di partenza e il listino prezzi, a stilare qualche ricevuta fiscale:

prezzi in EURO, per persona a notte

hotel CONCHIGLIA

	Solo Camera	Camera e 1 ^a colazione	Mezza pensione	Pensione completa	All inclusive
dal 10 maggio al 19 giugno	45,00	51,00	59,00	65,00	75,00
dal 20 giugno al 19 luglio	55,00	61,00	67,00	73,00	83,00
dal 20 luglio al 24 agosto	60,00	66,00	74,00	80,00	90,00
dal 25 agosto al 16 ottobre	50,00	56,00	64,00	70,00	80,00

Bambini 0/3 anni gratis

Bambini 4/10 anni sconto 50%

Garage custodito 4,00

- I prezzi comprendono l'utilizzo dei locali comuni;
- Comprendono inoltre un ombrellone e due lettini nella nostra spiaggia convenzionata.
- Supplemento camera singola: 7,00
- Supplemento camera vista mare: 10,00 (per adulto)
- La tariffa "all inclusive" comprende bevande ai pasti (vino della casa, acqua minerale e bibite), aperitivo pre-lunch in spiaggia, stuzzichino e aperitivo pre-dinner in spiaggia.

La **ricevuta fiscale** deve riportare:

- ✓ denominazione e dati dell'albergo che rilascia il documento fiscale;
- ✓ numero di partita IVA dell'albergo, attribuito dall'ufficio IVA;
- ✓ indicazione del tipo di documento (se è una ric. fisc. o una fattura);
- ✓ la data dell'emissione;
- ✓ il numero prestampato attribuito dal Ministero della Finanza;
- ✓ il numero progressivo, a partire dal 1° gennaio di ogni anno, attribuito dall'albergo;
- ✓ il nominativo del cliente e il numero di camera;
- ✓ la descrizione di tutti i servizi con i relativi importi;
- ✓ l'importo totale del conto.

La **fattura**, oltre ai dati riportati dalla ricevuta fiscale, deve riportare:

- ✓ denominazione, dati e partita IVA del cliente;
- ✓ l'imponibile;
- ✓ l'aliquota e l'importo IVA.

L'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.)

Tutti i servizi offerti dalle strutture alberghiere sono soggetti all'I.V.A. (che in parole povere sarebbero le tasse). L'Imposta sul Valore Aggiunto è una tassa sui consumi che grava sulla differenza tra il prezzo di vendita di un bene e il suo costo. Per quanto riguarda la vendita dei servizi alberghieri, tutte le prestazioni hanno un'aliquota I.V.A. pari al 10%. Nel caso il conto riguardasse solo l'affitto di spazi (sale riunioni...) la percentuale IVA sarebbe del 22%.

Il totale di un conto è composto dalla somma dell'imponibile e dell'I.V.A.; è un po' come dire che il peso lordo è formato dalla tara e dal peso netto.

Pertanto:

**Imponibile + I.V.A.=
TOTALE**

**totale - I.V.A.=
IMPONIBILE**

**totale - imponibile=
I.V.A.**

Se suddividiamo il totale del conto in 110 parti, 100 corrispondono all'imponibile e 10 corrispondono all'IVA.

COME SI CALCOLA L'I.V.A.?

COME SI CALCOLA L'IMPONIBILE?

TOTALE : 110 X 10

TOTALE : 110 X 100

Quando otteniamo delle cifre con più di due decimali dopo la virgola, dobbiamo arrotondare in difetto quando la terza cifra (evidenziata in grigio nell'esempio) dopo la virgola è 0,1,2,3,4, mentre arrotonderemo in difetto quando la terza cifra è 5,6,7,8,9.

Esempio:

esempi: la cifra 345.689,38**4**374 diventa 345.689,38



la cifra 345.689,387374 diventa 345.689,39

Le forme di pagamento

Le forme di pagamento possono essere molteplici. Vediamone alcune:

- ❑ **CONTANTI:** è la forma di pagamento preferita dall'albergatore, in quanto l'incasso è immediato; il cliente potrebbe pagare anche con valuta straniera e per questo, il reparto cassa, deve conoscere le quotazioni aggiornate delle monete più importanti. Si tratta di una delle forme di pagamento meno utilizzate in quanto è sconveniente e pericoloso portare con sé grosse somme di denaro contante.



- ❑ **ASSEGNO BANCARIO:** è un titolo di credito emesso da un titolare di conto corrente bancario. Con questo procedimento si autorizza la propria banca a versare, al possessore dell'assegno, l'importo stabilito; generalmente viene accettato solo dai clienti abituali e con il consenso della direzione, in quanto il conto corrente potrebbe non avere la disponibilità di denaro sufficiente a coprire l'importo dovuto; in questo caso si dice che l'assegno è scoperto. Gli importi vanno scritti sia in cifre che in lettere. La data è un fattore importante in quanto l'istituto bancario può procedere al prelievo solo a partire dalla data indicata. *Esempio:* se oggi fosse il 10 luglio e il signor Rossi consegna all'albergo un assegno datato 20 luglio, l'albergatore potrebbe portare anche oggi l'assegno alla sua banca, ma il prelievo della somma dalla banca del cliente avverrà solo il 20 luglio. Chi compila un assegno deve compilarlo inserendo: il luogo di emissione, la data di emissione, l'importo in cifre, l'importo in lettere (i centesimi si scrivono in cifre), il beneficiario, la firma.



- ❑ **ASSEGNO CIRCOLARE:** è un titolo di credito emesso e compilato in ogni sua parte dalla banca, e viene considerato molto più sicuro dell'assegno bancario; l'unico rischio è che sia falso o rubato. Può richiederlo anche una persona che non è titolare di conto corrente.
- ❑ **CARTA DI CREDITO:** è una carta plastificata ed è uno degli strumenti più utilizzati per il pagamento dei conti d'albergo. Gli alberghi che accettano le carte di credito, devono stipulare un contratto con l'ente emittente, stabilendo una percentuale di commissione (*oscilla dal 2% al 3%*) sugli incassi che l'albergo si impegna a versare. L'addetto alle casse deve controllare che:



- ✓ la carta non sia danneggiata;
- ✓ che sul retro vi sia la firma del titolare;
- ✓ verificare che non sia nella "STOP LIST" (*trattata nel paragrafo seguente*);

- ✓ far firmare al cliente la ricevuta (*sono 2 copie*) che resta in albergo;
- ✓ per gli importi elevati contattare la banca (il servizio è attivo 24 ore su 24) per l'autorizzazione.



La STOP LIST è un elenco di carte di credito rubate o smarrite, e pertanto l'addetto cassa deve verificare che la carta del cliente non sia in questa lista. Gli enti emittenti fino a qualche anno fa versavano circa 500 EURO alle aziende che riconoscono e ritirano le carte di credito presenti nella *Stop list*.

- ❑ **POS (point of sales):** è una carta plastificata con una banda magnetica; il pagamento è immediato poiché il POS permette di collegarsi direttamente alla banca del titolare per le operazioni necessarie; per permetterne il funzionamento è necessario che il possessore digiti su un'apposita tastierina il codice segreto.
- ❑ **TRAVELLER'S CHEQUE:** sono assegno turistici precompilati dalle banche emittenti e destinati ad un utilizzo mondiale; non sono trasferibili. Ogni assegno ha due firme del titolare: una eseguita in banca al momento del suo ritiro, e l'altra eseguita al momento della spesa. Essendo utilizzati da chi viaggia e si trasferisce all'estero, vengono già compilati nella valuta straniera del paese dove vengono utilizzati.
- ❑ **VAGLIA POSTALE:** è un modello emesso dagli uffici postali; viene usato particolarmente quando si desidera inviare all'albergo un acconto. In questo caso il cliente versa un importo agli uffici postali, dando disposizione che venga versato al recapito desiderato. Per riscuotere il denaro, chi riceve il vaglia deve recarsi alle poste presentando la ricevuta. Questo modo di inviare denaro viene spesso utilizzato da chi deve inviare dei contanti a qualcuno che non possiede un conto corrente (es.: un familiare all'estero per una vacanza studio).
- ❑ **BONIFICO BANCARIO:** è un modello di pagamento molto sicuro, in quanto si tratta di un trasferimento di denaro da una banca ad un'altra; per richiedere tale operazione, è necessario conoscere i dati del conto corrente nel quale si desidera versare il denaro e i dati della banca. Questa sistema di versamento viene spesso utilizzato quando si deve inviare un acconto come conferma di una prenotazione di soggiorno.
- ❑ **VUOCHER:** è un titolo di credito che certifica la prenotazione e il versamento di un acconto. Questo modulo viene emesso dalle agenzie di viaggio.



La FASE POST

Dopo la partenza del cliente il front-office deve svolgere alcune operazioni che possono variare a seconda del tipo di struttura; questa fase si chiama "FASE POST". Nella "Fase post" la maggior parte delle operazioni riguardano soprattutto l'archiviazione dei dati del cliente e degli incassi registrati.

I dati del cliente ci permetterebbero, nel caso di un eventuale ritorno di quest'ultimo in albergo, di velocizzare tutte quelle procedure di registrazione che si devono effettuare al momento dell'arrivo del cliente (scheda di notificazione, scheda cliente...)

Molti alberghi spediscono ai loro clienti gli auguri di Natale, di compleanno, e inviano anche i nuovi listini prezzi con eventuale materiale pubblicitario. A volte basta una lettera per tenersi accaparrato un cliente, garantendosi un incasso che può regolarmente superare il migliaio di euro, e questo semplicemente con una spesa di un francobollo.

Gli incassi vengono registrati per formare delle statistiche; per esempio per fare un confronto con gli incassi degli anni precedenti, vedere se c'è stato un aumento o un calo di afflusso da una determinata zona, e in base ai dati ottenuti, attuare delle eventuali nuove strategie di mercato. Servono anche per verificare il movimento dei singoli reparti; per esempio se il ristorante è riuscito a vendere più o meno vini e bevande in generale, così come il bar.



Se un Barman è riuscito a raddoppiare gli incassi della stagione estiva (rispetto a quella precedente dove c'era un altro capo servizio), avrà molte possibilità, se ne farà richiesta, di ottenere un aumento di

retribuzione per la stagione estiva successiva.

Note sulla sicurezza

Nell'attività alberghiera il rischio da elettricità è elevato, soprattutto nelle zone umide, in quanto l'umidità e l'acqua favoriscono il passaggio dell'elettricità. I luoghi a maggior rischio sono le docce, le vasche da bagno, le saune, le piscine, e tutti quei luoghi dove il tasso di umidità è elevato. La legge prevede delle norme severe riguardo queste zone, ma l'albergatore deve operare anche usando il buon senso; non dovrà mai installare apparecchi elettrici (stufette elettriche, radiatori..) vicino a queste fonti di umidità.

Va inoltre ricordato che ai clienti è vietato introdurre in camera apparecchiature elettriche (ferri da stiro, radio, lettori cd, stufette...)

che possono risultare pericolose; un apparecchio dimenticato acceso, si surriscalda e può provocare danni alla camera e addirittura incendi. Un classico è la radio posizionata sul bordo della vasca da bagno, un gesto che spesso si commette ma dal livello di pericolosità elevatissimo.



Domande relative al capitolo

- Cosa avviene nella fase del “check-out”?
- In quali 3 momenti possiamo classificare il pagamento del conto? Descrivili.
- Cosa si deve fare se si commettono errori nel compilare il conto fiscale del cliente?
- Quali sono le forme di pagamento più importanti? Descrivile.
- Come va compilato un assegno bancario?
- Che cos'è la “Stop list”?
- Qual è la modulistica principale del check-out?
- Cosa deve riportare la ricevuta fiscale?
- Cosa deve riportare la fattura fiscale?
- Per quanti anni l'albergo deve conservare le copie dei conti fiscali?
- Chi può richiedere la fattura al momento del pagamento del conto?
- Che cos'è l'I.V.A., e come si calcola?
- Quali sono le percentuali I.V.A. per le prestazioni alberghiere e per gli affitti di sale?
- Che cos'è la “Fase post”?
- In quali zone dell'albergo è più elevato il rischio da elettricità?