

A2.6.1 Un problema con la prenotazione

Un problema con la reserva



Negli affitti brevi è importante organizzare bene il **check-in** e il **check-out**. Un check-in flessibile con una smart lock o una cassetta per **le chiavi** aiuta gli **ospiti** ad arrivare quando vogliono. Prima dell'arrivo, *gli* mandi **le istruzioni** chiare, anche con un video. Se puoi, li accogli di persona e dai consigli sulla zona. Dopo la partenza, li ringrazi e puoi chiedere una recensione.

*En los alquileres de corta estancia es importante organizar bien el **check-in** y el **check-out**. Un check-in flexible con una cerradura inteligente o una caja para **las llaves** ayuda a **los huéspedes** a llegar cuando quieran. Antes de la llegada, les envías **las instrucciones** claras, incluso con un vídeo. Si puedes, los recibes en persona y les das consejos sobre la zona. Después de la salida, les das las gracias y puedes pedir una reseña.*

1. Qual è un modo per rendere il check-in più flessibile?
 - a. Usare una smart lock o una cassetta per le chiavi
 - b. Fare il check-in solo in orari fissi
 - c. Offrire la colazione gratis agli ospiti
 - d. Chiedere il passaporto solo al check-out
2. Che cosa è consigliato inviare agli ospiti prima dell'arrivo?
 - a. Solo il prezzo finale del soggiorno
 - b. Istruzioni semplici e chiare, magari con un breve video
 - c. Un contratto lungo da firmare subito
 - d. Un menu del ristorante più vicino
3. Dopo il check-out, cosa è utile fare?
 - a. Bloccare subito ogni contatto con gli ospiti
 - b. Mandare un messaggio di ringraziamento e chiedere una recensione
 - c. Chiedere agli ospiti di restare un'altra notte
 - d. Cambiare l'orario del check-in per il giorno dopo

1-a 2-b 3-b

2. Lee el diálogo y responde a las preguntas.

Giulia arriva in hotel per fare il check-in, ma c'è un problema con la sua prenotazione

Giulia llega al hotel para hacer el check-in, pero hay un problema con su reserva

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Buenos días, ¡bienvenida! ¿Tiene una reserva?)*
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(¡Buenos días! Sí, he reservado una habitación con vistas al mar para dos noches, a nombre de Giulia.)*
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Permítame comprobar... Sí, veo su reserva, pero ha habido un problema.)*
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Ah... ¿qué tipo de problema?)*

Receptionist:	La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione.	<i>(La habitación no está disponible: ha habido un error al introducir la reserva.)</i>
Giulia:	Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo?	<i>(Caramba... es un problema serio. ¿Cómo podemos solucionarlo?)</i>
Receptionist:	Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra.	<i>(No se preocupe, puedo darle otra habitación sin coste extra.)</i>
Giulia:	Va bene. Posso comunque avere la vista mare?	<i>(De acuerdo. ¿Puedo tener igualmente vistas al mar?)</i>
Receptionist:	Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare.	<i>(Sí, por supuesto. Le asigno la habitación número 235: es más grande y tiene unas vistas al mar estupendas.)</i>
Giulia:	Ok, grazie mille! È stato molto gentile.	<i>(Vale, ¡muchas gracias! Ha sido muy amable.)</i>
Receptionist:	Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel!	<i>(¡No hay de qué! Aquí tiene su llave. ¡Bienvenida al hotel!)</i>

1. Qual è il problema con la prenotazione di Giulia?
 - a. L'ascensore non funziona e Giulia non può salire in camera.
 - b. La stanza che ha prenotato non è disponibile per un errore.
 - c. Giulia vuole fare il check-out, ma non trova la chiave.
 - d. La camera è troppo rumorosa e Giulia chiede il servizio di pulizia.
2. Che cosa offre la receptionist per risolvere il problema?
 - a. Cambiare hotel e riportare la valigia alla reception.
 - b. Chiedere a Giulia di pagare un costo extra per la vista mare.
 - c. Dire a Giulia di tornare domani perché l'entrata è chiusa.
 - d. Dare a Giulia un'altra stanza senza costi extra, con vista mare.

1-b 2-d