

## A2.6.1 Un problema con la prenotazione



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.

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

**1-b 2-a 3-c**

### 2. Leggi il dialogo e rispondi alle domande.

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione?
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia.
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema.
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è?
- Receptionist:** La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione.
- Giulia:** Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo?
- Receptionist:** Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra.
- Giulia:** Va bene. Posso comunque avere la vista mare?
- Receptionist:** Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare.
- Giulia:** Ok, grazie mille! È stato molto gentile.
- Receptionist:** Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel!

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

**1-c-2-a**