

A2.6.1 Un problema con la prenotazione

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.

*In short-term rentals, it's important to organize **check-in** and **check-out** well. Flexible check-in with a smart lock or a lockbox for **the keys** helps **guests** arrive whenever they want. Before they arrive, you send them clear **instructions**, even as a video. If you can, you greet them in person and give them tips about the area. After they leave, you thank them and you can ask for a review.*

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

1-a 2-c 3-b

2. Read the dialogue and answer the questions.

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

Giulia arrives at the hotel to check in, but there is a problem with her reservation

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Good morning, welcome! Do you have a reservation?)*
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(Good morning! Yes, I booked a sea-view room for two nights, under the name Giulia.)*
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Let me check... Yes, I see your reservation, but there has been a problem.)*
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Oh... what kind of problem is there?)*
- Receptionist:** La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione. *(The room is not available: there was an error when entering the reservation.)*

Giulia:	Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo?	<i>(Oh no... that's a big problem. How can we solve it?)</i>
Receptionist:	Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra.	<i>(Don't worry, I can give you another room at no extra cost.)</i>
Giulia:	Va bene. Posso comunque avere la vista mare?	<i>(All right. Can I still have the sea view?)</i>
Receptionist:	Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare.	<i>(Yes, certainly. I'll give you room number 235: it's bigger and has a wonderful sea view.)</i>
Giulia:	Ok, grazie mille! È stato molto gentile.	<i>(Ok, thank you so much! That was very kind of you.)</i>
Receptionist:	Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel!	<i>(You're welcome! Here is your key. Welcome to the 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. Giulia vuole fare il check-out, ma non trova la chiave. |
| 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. Dire a Giulia di tornare domani perché l'entrata è chiusa. | b. Chiedere a Giulia di pagare un costo extra per la vista mare. |
| c. Cambiare hotel e riportare la valigia alla reception. | d. Dare a Giulia un'altra stanza senza costi extra, con vista mare. |

1-c 2-d