

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. 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. 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

1-a 2-c

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? *(Oh no... that's a big problem. How can we solve it?)*
- Receptionist:** Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra. *(Don't worry, I can give you another room at no extra cost.)*
- Giulia:** Va bene. Posso comunque avere la vista mare? *(All right. Can I still have the sea view?)*

- Receptionist:** Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare. *(Yes, certainly. I'll give you room number 235: it's bigger and has a wonderful sea view.)*
- Giulia:** Ok, grazie mille! È stato molto gentile. *(Ok, thank you so much! That was very kind of you.)*
- Receptionist:** Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel! *(You're welcome! Here is your key. Welcome to the hotel!)*

1. Qual è il problema con la prenotazione di Giulia? *(What is the problem with Giulia's reservation?)*
- 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? *(What does the receptionist offer to solve the problem?)*
- a. Dare a Giulia un'altra stanza senza costi extra, con vista mare.
 - b. Dire a Giulia di tornare domani perché l'entrata è chiusa.
 - c. Cambiare hotel e riportare la valigia alla reception.
 - d. Chiedere a Giulia di pagare un costo extra per la vista mare.

1-c 2-a