



A2.6 In hotel

- Effettua il check-in e il check-out dell'hotel.
- Richiedi modifiche o servizi aggiuntivi durante il tuo soggiorno.
- Segnala eventuali problemi relativi al tuo soggiorno alla reception.

La reception	<i>(The reception)</i>	La vista mare	<i>(Sea view)</i>
La receptionist	<i>(The receptionist)</i>	Il problema	<i>(The problem)</i>
Il numero della camera	<i>(The room number)</i>	La soluzione	<i>(The solution)</i>
La chiave	<i>(The key)</i>	Il rumore	<i>(The noise)</i>
L'entrata	<i>(The entrance)</i>	Gentile	<i>(Kind)</i>
L'uscita	<i>(The exit)</i>	Iscriversi	<i>(To sign up)</i>
L'ascensore	<i>(The elevator)</i>	Fare il check-out	<i>(To check out)</i>
Il servizio di pulizia	<i>(The housekeeping service)</i>	Riportare	<i>(To report)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text.



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

1-a 2-d 3-d

2. Grammar: Indirect object pronouns

Indirect object pronouns show who an action is meant for.



1. Indirect pronouns answer the questions “to whom?” and “to what?”

Significato (Meaning)	A chi?	Esempio (Example)
Mi (to me)	A me (to me)	Il receptionist mi parla (The receptionist speaks to me)
Ti (to you (singular, informal))	A te (to you (singular, informal))	Il receptionist ti spiega tutto (The receptionist explains everything to you)
Gli (to him)	A lui (to him)	Gli do la chiave (I give him the key)
Le (to her)	A lei (to her)	Le spiego il problema (I explain the problem to her)
Ci (to us)	A noi (to us)	Il receptionist ci mostra la stanza (The receptionist shows us the room)
Vi (to you (plural))	A voi (to you (plural))	L'impiegata vi offre aiuto (The employee offers you help)
Loro (to them)	A loro (to them)	Do le chiavi a loro (I give the keys to them)

- Scusi, può darmi la chiave? Il receptionist _____ la dà subito.
a. mi b. me c. mio d. a me
- Signora, _____ spiego come usare l'ascensore.
a. Loro b. Gli c. Le d. La

1. me 2. Le

Rewrite the phrases

- Il receptionist spiega tutto a me.

(The receptionist explains everything to me.)

- Dai il numero della camera a lui.

(You give him the room number.)

- Noi chiediamo un'informazione a voi.

(We ask you for some information.)

3. Exercises



1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| a. Fare il check-out | 1. il banco informazioni |
| b. la reception | 2. lasciare l'hotel |
| c. la chiave | 3. me lo riferisce |
| d. Mi riporta il problema | 4. la tessera della camera |

a-2 b-1 c-4 d-3

2. Reception notice: check-in, services, and reporting issues (Audio available in app)

Fill in the gaps: numero, vista, check-out, chiave, problema, reception, soluzione

Per il check-in presentarsi alla _____ con un documento e la conferma della prenotazione. La receptionist consegna la _____ e comunica il _____ della camera; l'ascensore è vicino all'entrata. Il servizio di pulizia passa ogni giorno tra le 9 e le 14. Se desideri una camera con _____ mare, puoi chiederla se disponibile.

Durante il soggiorno, se c'è un _____, informa subito la reception: lo staff cerca una _____ o propone il cambio stanza. Per l'uscita, fai il _____ entro le 11 e lascia la chiave alla reception. Se parti prima, avvisa la sera prima.

For check-in, please go to the reception desk with an ID and your booking confirmation. The receptionist will give you the key and tell you your room number; the elevator is near the entrance. Housekeeping comes every day between 9 a.m. and 2 p.m. If you would like a room with a sea view, you can ask for one, if available.

During your stay, if there is a problem (noise, air conditioning, or a key that doesn't work), tell the reception right away: the staff will try to find a solution or offer to change your room. When you leave, check out by 11 a.m. and return the key to reception. If you're leaving earlier, let them know the evening before.

1. Quali azioni consiglia il testo in caso di rumore o altro problema in camera e cosa puoi chiedere al personale?
-

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

True False

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| La cliente ha detto che sentiva molto rumore vicino all'ascensore e all'entrata. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La receptionist ha proposto di lasciare la stessa camera con vista mare. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La cliente ha detto che farà il check-out domani alle nove. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Choose the correct solution

1. Buongiorno, _____ alla reception perché ho una prenotazione a nome Rossi. *(Good morning, I'm checking in at reception because I have a reservation under the name Rossi.)*
 a. mi sono iscritto b. iscrivo mi c. mi iscrivi d. mi iscrivo
2. Ieri sera _____ alla receptionist un problema con l'ascensore. *(Last night I reported an issue with the elevator to the receptionist.)*
 a. sono riportato b. ha riportato c. ho riportato d. riporto
3. Ogni mattina _____ al servizio di pulizia per cambiare gli asciugamani. *(Every morning we sign up for the cleaning service to have the towels changed.)*
 a. ci iscriviamo b. iscriviamo ci c. ci iscrivate d. ci iscrivo
1. mi iscrivo 2. ho riportato 3. ci iscriviamo

5. Read the dialogue and answer the questions

- Receptionist** *Buonasera, benvenuto. È qui per registrarsi e fare il check-in?*
(Giulia): *(Good evening, welcome. Are you here to register and check in?)*
- Ospite (Marco):** *Sì, a nome Bianchi. Se possibile vorrei una camera con vista mare e lontana dal rumore dell'entrata.*
(Yes, under the name Bianchi. If possible, I'd like a sea-view room, away from the noise near the entrance.)
- Receptionist** *Controllo subito... Va bene: le assegno la camera 312. Ecco la chiave;*
(Giulia): *l'ascensore è in fondo a destra.*
(I'll check right away... All right: I'm assigning you room 312. Here's the key; the elevator is at the end on the right.)
- Ospite (Marco):** *Perfetto, grazie. Il servizio di pulizia passa la mattina, giusto?*
(Perfect, thank you. Housekeeping comes in the morning, right?)
- Receptionist** *Sì, di solito tra le 9 e le 12. Se ha qualche problema lo può riportare qui alla*
(Giulia): *reception, siamo gentili e disponibili.*
(Yes, usually between 9 and 12. If you have any problems, you can let us know here at reception—we're happy to help.)



1. Qual è il numero della camera di Marco e dov'è l'ascensore?

2. Che servizi chiede Marco durante il check-in?

6. Answer the questions using the vocabulary from this chapter.

Scusi, posso parlarle un momento? / Mi può dare la chiave della camera, per favore? / C'è un problema: può aiutarmi a trovare una soluzione?

1. Arrivi in hotel e la receptionist ti dice che c'è un problema con la prenotazione: cosa rispondi e quale soluzione chiedi?

2. Durante la notte senti molto rumore nella tua camera: vai alla reception, spieghi il problema e chiedi il cambio di camera o un'altra soluzione. Cosa dici brevemente?

7. WhatsApp

Buonasera, sono Marco della **reception** dell'Hotel Aurora.

Ci ha scritto che c'è del **rumore** vicino alla sua **camera**. Vuole cambiare stanza? Se sì, mi può dire il **numero della camera** e a che ora preferisce?

Inoltre, domani il **servizio di pulizia** può passare tra le 10 e le 12. Va bene per lei?



Write an appropriate response: *Le scrivo perché c'è un problema con... / Mi può cambiare la camera, per favore? / Le confermo anche che...*

Important verbs

Riportare (to report)

Passato prossimo

io	ho riportato
tu	hai riportato
lui/lei	ha riportato
noi	abbiamo riportato
voi	avete riportato
loro	hanno riportato

Iscriversi (to sign up)

Presente

mi iscrivo
ti iscrivi
si iscrive
ci iscriviamo
vi iscrivete
si iscrivono