

A2.6.1 Un problema con la prenotazione

Een probleem met de reservering



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.

*Bij kortetermijnverhuur is het belangrijk om de **check-in** en de **check-out** goed te organiseren. Een flexibele check-in met een smart lock of een sleutelkastje voor **de sleutels** helpt **gasten** om te kunnen aankomen wanneer ze willen. Vóór aankomst stuur je hun **de instructies** op een duidelijke manier, eventueel ook met een video. Als het kan, ontvang je ze persoonlijk en geef je tips over de buurt. Na vertrek bedank je ze en kun je om een recensie vragen.*

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

1-a 2-a 3-a

2. Lees de dialoog en beantwoord de vragen.

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

Giulia komt aan in het hotel om in te checken, maar er is een probleem met haar reservering

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Goedemorgen, welkom! Heeft u een reservering?)*
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(Goedemorgen! Ja, ik heb voor twee nachten een kamer met zeezicht gereserveerd, op naam van Giulia.)*
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Laat me even kijken... Ja, ik zie uw reservering, maar er is een probleem.)*
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Ah... wat voor probleem is er?)*

Receptionist:	La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione.	<i>(De kamer is niet beschikbaar: er is een fout gemaakt bij het invoeren van de reservering.)</i>
Giulia:	Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo?	<i>(Oei... dat is vervelend. Hoe kunnen we dat oplossen?)</i>
Receptionist:	Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra.	<i>(Maak u geen zorgen, ik kan u een andere kamer geven zonder extra kosten.)</i>
Giulia:	Va bene. Posso comunque avere la vista mare?	<i>(Oké. Kan ik dan toch een kamer met zeezicht krijgen?)</i>
Receptionist:	Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare.	<i>(Ja, natuurlijk. Ik geef u kamer nummer 235: die is groter en heeft een prachtig uitzicht op zee.)</i>
Giulia:	Ok, grazie mille! È stato molto gentile.	<i>(Oké, heel erg bedankt! Dat is heel vriendelijk van u.)</i>
Receptionist:	Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel!	<i>(Graag gedaan! Hier is uw sleutel. Welkom in het hotel!)</i>

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

1-c-2-d