

A2.6.1 Un problema con la prenotazione

Um problema com a reserva



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.

*Em alugueis de curta duração é importante organizar bem o **check-in** e o **check-out**. Um check-in flexível com uma fechadura inteligente ou uma caixa para **as chaves** ajuda **os hóspedes** a chegarem quando quiserem. Antes da chegada, você lhes envia **as instruções** claras, inclusive com um vídeo. Se puder, você os recebe pessoalmente e dá dicas sobre a região. Depois da partida, você agradece e pode pedir uma avaliação.*

1. Qual è un modo per rendere il check-in più flessibile?
 - a. Fare il check-in solo in orari fissi
 - b. Chiedere il passaporto solo al check-out
 - c. Offrire la colazione gratis agli ospiti
 - d. Usare una smart lock o una cassetta per le chiavi
2. Che cosa è consigliato inviare agli ospiti prima dell'arrivo?
 - a. Un menu del ristorante più vicino
 - b. Istruzioni semplici e chiare, magari con un breve video
 - c. Un contratto lungo da firmare subito
 - d. Solo il prezzo finale del soggiorno

1-d 2-b

2. Leia o diálogo e responda às perguntas.

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

Giulia chega ao hotel para fazer o check-in, mas há um problema com a sua reserva

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Bom dia, bem-vinda! A senhora tem uma reserva?)*
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(Bom dia! Sim, reservei um quarto com vista para o mar por duas noites, em nome de Giulia.)*
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Permita-me verificar... Sim, vejo a sua reserva, mas houve um problema.)*
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Ah... que tipo de problema há?)*
- Receptionist:** La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione. *(O quarto não está disponível: houve um erro no registo da reserva.)*
- Giulia:** Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo? *(Nossa... é um grande problema. Como podemos resolvê-lo?)*
- Receptionist:** Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra. *(Não se preocupe, posso lhe dar outro quarto sem custos adicionais.)*

- Giulia:** Va bene. Posso comunque avere la vista mare? *(Tudo bem. Posso ainda assim ter vista para o mar?)*
- Receptionist:** Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare. *(Sim, certamente. Vou lhe dar o quarto número 235: é maior e tem uma vista maravilhosa para o mar.)*
- Giulia:** Ok, grazie mille! È stato molto gentile. *(Ok, muito obrigada! Foi muito gentil.)*
- Receptionist:** Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel! *(De nada! Aqui está a sua chave. Bem-vinda ao hotel!)*

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

1-b 2-b