

## ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 5** - Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia

#### **1 - SERVIZI COMPLEMENTARI**

Grado di complessità 2

##### **1.2 SERVIZI DI PARCHEGGIO E RIMESSAGGIO**

Fornire, sulla base della richiesta del cliente, informazioni dettagliate circa il servizio di parcheggio custodito e servizio di rimessaggio e di magazzino dei beni del cliente (automobile, autocaravan, imbarcazioni) indicando prezzi del servizio, responsabilità e assicurazioni, termini di consegna e di prelievo dei beni

Grado di complessità 1

##### **1.1 SERVIZI DI CUSTODIA**

Fornire, sulla base della richiesta del cliente, informazioni dettagliate circa il servizio di custodia dei beni del cliente nella cassaforte dell'albergo, illustrando i termini che regolano la consegna e il prelievo dei beni (documenti di viaggio, documenti d'identità, valori e preziosi), e le responsabilità del personale

## ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Beni del cliente (documenti di viaggio, documenti d'identità, valori e preziosi)
- Mezzo di trasporto del cliente
- Cassaforti
- Spazi adibiti a parcheggio o garage
- Prezzi del servizio, responsabilità e assicurazioni, termini di consegna e di prelievo dei beni

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Modalità di custodia dei beni e dei mezzi del cliente

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Beni e mezzi posti in custodia

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle modalità di custodia di mezzi e beni

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo alle differenti modalità di cura e custodia di mezzi e beni dei clienti, con particolare focus sulle responsabilità delle parti

## ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

## ADA.23.02.02 - RICEVIMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE

### FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993

Grasso Franco, "Oltre il Revenue Management alberghiero", Ed. Hoepli, 2012

Bonfiglietti Filippo, "La gestione professionale dell'azienda alberghiera", Ed. Franco Angeli, 2010

Nobbio C., Andreoletti R., "Il manuale del direttore d'albergo", Ed. Tecniche Nuove, 2016