|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**  **OBIETTIVI MINIMI CLASSE SECONDA** | | |
| **Conoscenze** | **Abilità** | **Competenze** |
| La comunicazione di base durante la fase ante o di prenotazione.  La fase in. L’arrivo del cliente.  La fase check out. | Saper utilizzare tecniche di base e formule standard per la  comunicazione professionale con il cliente.  Sapersi orientare nell’utilizzo delle regole della comunicazione, nei contesti professionali di riferimento. | Applicare tecniche di  organizzazione e  commercializzazione dei  servizi relativi al settore  turistico-alberghiera,  secondo criteri  prestabiliti, in contesti  strutturati e sotto diretta  supervisione.  Applicare procedure di  base per la  predisposizione di  prodotti e servizi in  contesti strutturati e sotto  supervisione. |