

L'ALBERGO

è una struttura ricettiva che offre l'alloggio ed eventualmente il vitto ed i servizi complementari in cambio di denaro



Tipo di costruzione



Sviluppo orizzontale



Sviluppo verticale

Albergo di città



Albergo di mare



TIPOLOGIE DI ALBERGHI

Albergo di cura e termale

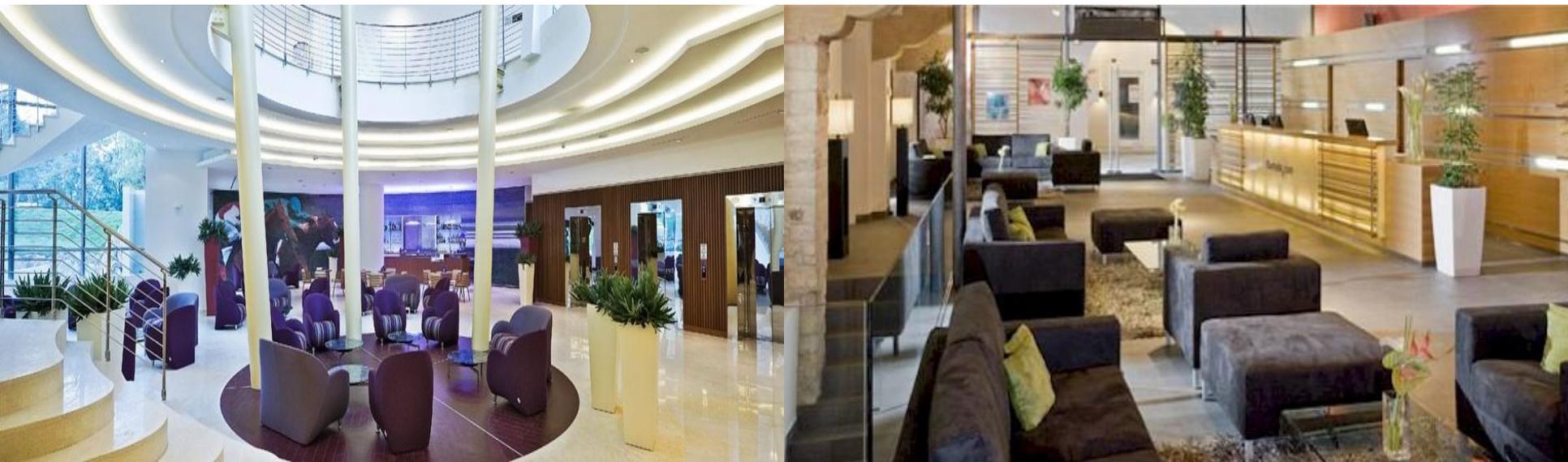


Albergo di montagna





LA HALL



IL FRONT OFFICE



Costituisce il primo punto di contatto tra cliente e albergo e rappresenta, attraverso la fase di accoglienza, un momento delicato e fondamentale per l'immagine e l'organizzazione dell'azienda.

IL FRONT OFFICE

RICEVIMENTO

PORTINERIA

CASSA



RECEPTION



- Accogliere i clienti
- Assegnare la camera
- Gestire le prenotazioni

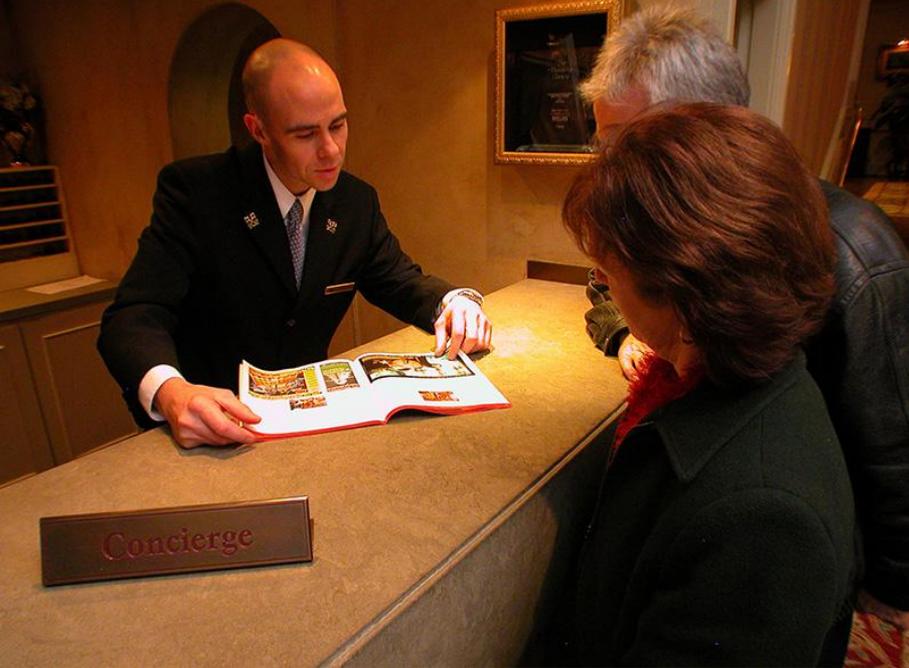


- Gestire i rapporti con i diversi reparti dell'hotel (piani, ristorante, cucina, bar ecc.)
- Occuparsi delle prenotazioni delle sale congressi
- Gestire eventuali reclami
- Mantenere i contatti con le Agenzie di Viaggio

A gold nameplate with the word "CONCIERGE" in a black serif font is mounted on a light-colored wooden base. The nameplate and base are placed on a dark, reflective surface, creating a clear reflection of the nameplate below. The background is a warm, out-of-focus interior space with various lights and architectural details, suggesting a hotel lobby or a similar setting.

CONCIERGE

CONCIERGE



- **Organizzare il servizio trasporto bagagli**
- **Effettuare le registrazioni obbligatorie per legge**
- **Gestire il servizio ascensori**
- **Occuparsi di diversi servizi come commissioni interne ed esterne l'hotel, prenotazioni spettacoli ecc.**

- **Gestire il servizio custodia chiavi**
- **Smistare la posta**
- **Vigilare sulla sicurezza dell'hotel**
- **Fornire informazioni ai clienti (ristoranti, negozi, orari di treni e aerei, luoghi da visitare ecc.)**
- **Gestire il servizio sveglie**





La cassa





- **Chiusura del conto cliente**
- **Incasso dei contanti delle carte di credito e di tutti i mezzi di pagamento**
- **Gestione delle caparre**
- **Emissione dei documenti fiscali**
- **Cambio valuta**
- **Custodia valori**
- **Rapporti con le banche, le agenzie di viaggio e gli altri reparti**

IL BAR CENTRALE





LA SALA COLAZIONE





LA SALA RISTORANTE





LA CUCINA



IL REPARTO PIANI



LA PISCINA E LA SPA





Grazie per l'attenzione
Prof. Ricciardi Tommaso
Prof. Oliva Salvatore