

## LETTURA

### MODULO: STRUMENTI ICT SPECIFICI PER L'IMPRESA TURISTICA

*Lezione\_3\_ Sistemi di prenotazione per servizi indipendenti, come alloggio in hotel, trasferimenti, servizi supplementari in loco. Importanza della scadenza per la cancellazione gratuita.*

#### 1. PRINCIPALI DIFFERENZE TRA SISTEMI DI PRENOTAZIONE DI PACCHETTI E DI SINGOLI SERVIZI

- Un pacchetto turistico non può essere suddiviso in pacchetti separati, l'operatore acquista l'intero pacchetto, può aggiungervi altri servizi, ma non può toglierli dal pacchetto.
- A qualunque servizio acquistato separatamente, come un pernottamento in albergo, un trasferimento, un noleggio auto o una escursione, può esserne aggiunto un altro. In altre parole, l'operatore può prenotare 3 notti a Vienna oggi e 2 settimane più tardi prenotare separatamente un trasferimento in albergo.
- Termini e condizioni per ogni prenotazione fatta separatamente sono differenti – per esempio, destinazione Vienna, è stato prenotato un albergo per 3 notti con una tariffa non rimborsabile, ma il trasferimento prevede una politica di cancellazione gratis.

#### 2. DATE UN'OCCHIATA A QUESTE IMPORTANTI ABBREVIAZIONI NEI SISTEMI DI PRENOTAZIONE

**RO-** ROOM ONLY (SOLO CAMERA)/ **OB-** ONLY BED (SOLO LETTO)

**BB-** BED AND BREAKFAST

**HB-** HALF BOARD (MEZZA PENSIONE): COLAZIONE E CENA

**FB-** FULL BOARD (PENSIONE COMPLETA): COLAZIONE, PRANZO E CENA INCLUSI

**AI-** ALL INCLUSIVE: SONO INCLUSI TUTTI I PASTI E LE BEVANDE

#### 3. SISTEMAZIONI IN ALBERGO

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA





- Single rooms (SGL) – Camera singola
- Single rooms for one adult with a child (SGL+CHD): camera singola per un adulto con bambino; single room for one adult with two children (SGL+2 CHD): camera singola per un adulto con due bambini
- Double room (DBL): camera doppia.
- Double room with an extra bed (DBL+EXB): camera doppia con letto extra; double room for two adults with a child under twelve (DBL+CHD): camera doppia per due adulti con bambino sotto i 12 anni; double room for two adults with two children (DBL+2 CHD): camera doppia per due adulti con due bambini; double room, including an extra bed, for three adults + a child (DBL+EXB+CHD): camera doppia con letto extra, per tre adulti ed un bambino
- Triple rooms (TRPL): camera tripla
- Triple rooms for three adults with a child (TRPL+1 CHD): camera tripla per tre adulti con un bambino; triple rooms for three adults with two children (TRPL+2 CHLD): camera tripla per tre adulti con due bambini.
- Quadruple room QUAD – camera assegnata a quattro persone. Possono avere quattro o più letti o 4 letti regolari e un letto extra.
- Appartamenti o APT: sono di tipi differenti: una, due, tre camere da letto, con letti regolari ed extra letti o divani.

#### 4. TIPOLOGIE DI SISTEMAZIONE IN ALBERGO A SECONDA DEL LIVELLO DI COMFORT

E' importante notare innanzitutto che molti hotel usano nomi e classificazioni differenti delle loro strutture sicché le distinzioni qui riportate sono indicative e non dovrebbero essere date per scontate. Quando si comparano tipi di stanze, è meglio fare il confronto sul sito dell'hotel o nell'hotel stesso.

- Stanze di categoria semi-lusso con design avanzato (Junior Suite).
- Stanze con design avanzato: sono principalmente due ed appartengono alla categoria luxury (Suite).
- Camere executive, con lussuoso letto matrimoniale e area salotto; sono popolari tra i viaggiatori d'affari e le loro famiglie. Moderne e contemporanee, possono ospitare un letto supplementare o essere interconnesse. Assieme al WiFi gratuito, le camere executive dispongono di aria condizionata, accappatoi e minibar gratuito;
- Una camera superior è una camera d'albergo più confortevole o che dispone di migliori servizi rispetto alle camere comfort. Spesso le camere superior hanno una bella vista o un design moderno. Solitamente le camere superior sono più grandi delle camere standard;
- ✓ Camere su due livelli (Duplex).
- ✓ Camere familiari doppie e triple (Family Room).
- ✓ Camere singole con angolo cottura (Studio).

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



- ✓ Camere singole standard (Standard).
- ✓ Bungalow – case indipendenti. (Residence, Bungalow, Chalet, Cabana).
- ✓ Run of the house –ROH è la camera più piccola con il prezzo più economico.
- ✓ Appartamento con cucina propria (Apartment).
- ✓ Le camere per le coppie appena sposate appartengono alla categoria luxury (Honeymoon Room).
- ✓ Ville – junior, deluxe. Frequentemente hanno giardino e piscina privati (Villa, Villa Deluxe, Junior Villa. President Villa)

## 5. TIPOLOGIE DI CAMERE D'ALBERGO A SECONDA DELLA VISTA DALLA CAMERA

- ✓ Camere che si affacciano su un parco (Park View);
- ✓ Camere che si affacciano su una piscina (PV, Pool View);
- ✓ Camere che si affacciano sul mare (SV, Sea View, Ocean View OV);
- ✓ Camere senza una vista particolare (Run of house)
- ✓ Camere con vista su una città (CV, City View);
- ✓ Camere con vista sulle montagne (MV, Mountain View);

## 6. RISPARMIATE TEMPO CON I GIUSTI CRITERI DI RICERCA USANDO I FILTRI

I sistemi di prenotazione ci forniscono informazioni su tutti gli hotel disponibili in una destinazione ma che dobbiamo limitare al fine di risparmiare tempo nella ricerca di un determinato hotel. Ci sono diversi modi per ridurre il volume di ricerca.

### **Luogo di interesse**

Quando cerchiamo un hotel nel centro di Parigi, per esempio, potremmo impostare uno dei principali luoghi di interesse della città, la Torre Eiffel. Quindi l'operatore deve precisare la distanza desiderata dall'hotel alla Torre Eiffel, da 20 metri a 20 km o più. È uno dei comandi usati per restringere la gamma degli hotel della destinazione e mostrare solo gli alloggi che rispondono ai nostri criteri di ricerca.

### **Principali criteri/filtri di ricerca**

Si possono usare più criteri o filtri assieme per effettuare la stessa ricerca. Usando l'esempio di Parigi, oltre alla posizione dell'hotel, è possibile limitare la ricerca per:

- il numero di turisti
- il tipo di camera desiderata
- il tipo di pensione
- il costo massimo per l'alloggio

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

### Ulteriori criteri/filtri

Conoscere le richieste del cliente può ulteriormente affinare la ricerca se si specifica uno qualsiasi dei criteri aggiuntivi

- Gruppo di catene alberghiere
- Catena di alberghi
- Cancellazione gratuita
- Servizi come  
Centro fitness, business center, animali ammessi, ristorante, Wi-Fi, camere fumatori / non fumatori, parcheggio disponibile, servizio navetta aeroporto, piscina, spa center, accessibilità
- Classificazione: da 1 a 5 stelle
- Tipo di alloggio: appartamenti, boutique hotel, boutique villa, villa, appartamento ecc.
- Tipologia di camera: base, business, classica, club, con vista, deluxe, deluxe con vista, economy, executive, junior, premium, camera condivisa, servizi condivisi, superior con o senza vista, attico, suite presidenziale ecc.
- Tipo di camera: king size bed, letti singoli, camera familiare, camere multiple, queen, triple.

### Raccomandazioni

La maggior parte dei sistemi, destinati a professionisti o utenti finali, dispone di una colonna di suggerimenti. Questo filtro è molto utile perché fornisce recensioni e valutazioni reali degli ospiti. Un sito di raccomandazione molto popolare è [tripadvisor.com](http://tripadvisor.com).

Lì, oltre ai commenti degli ospiti dell'hotel, c'è anche la possibilità di ottenere risposte reali da parte della struttura alle domande degli utenti. Sono disponibili foto dei clienti che non sono state modificate e danno un'idea chiara delle camere e dei servizi dell'hotel in loco.

Oltre ai consigli per l'alloggio, puoi anche trovare consigli per ristoranti, attrazioni, informazioni su come arrivare dall'aeroporto alla struttura ecc.

## 7. POLITICHE DI CANCELLAZIONE

Ogni prenotazione ha le proprie condizioni di cancellazione; i prezzi più bassi sono spesso collegati a condizioni di non rimborsabilità. Gli acronimi principali sono:

- BAR-Best Available Rate (Miglior Prezzo Disponibile)
- NFR Non-refundable Rate (Prezzo non rimborsabile)
- CP/CXP / Penale di cancellazione – una commissione a carico del cliente che cancella l'alloggio dopo la prenotazione; le commissioni in genera variano a seconda delle condizioni del fornitore.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

## 8. COMPLETARE LA PRENOTAZIONE PER UN ALLOGGIO IN HOTEL

Una volta che hai scelto il posto giusto e conosci i termini della prenotazione, dovresti procedere con la prenotazione stessa.

- Compilare correttamente i nomi degli ospiti
- Selezionare il genere
- Confermare il tipo di camera
- Confermare i termini e le condizioni
- Leggere le note su questa prenotazione
- Terminare con il comando appropriato

## 9. COME PRENOTARE UN VIAGGIO DI UN GIORNO

Scegli il tipo di escursione che vuoi prenotare, la data e l'ora di partenza, il punto di raccolta/hotel, via o attrazione, la lingua, il numero di partecipanti. Verifica i dati del viaggiatore e conferma.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711