**SITUAZIONI PER ORALI ALLA RECEPTION**

1. C’è un **ristorante** in centro, non molto lontano dall’albergo, a circa 10 minuti a piedi che si chiama osteria del contadino e che fa piatti tipici della zona. Non è molto costoso. Ti offri di telefonare per prenotare.
2. (**indicazioni stradali**) La farmacia è a circa 700 metri dall’hotel. Usciti dall’albergo occorre andare a destra, camminare lungo via Cavour, passare oltre il supermercato e prendere la seconda a sinistra (via Garibaldi). In fondo alla via c’è una piazza. La farmacia si trova sulla destra, accanto al ristorante Da Ciccio.
3. La **piscina** è aperta tutti i giorni dalle 8 alle 20. Il venerdì sera resta aperta fino a mezzanotte. Questo sabato ci sarà un’apertura speciale di notte fino alle 24 – hanno organizzato una festa di fine estate.
4. È possibile noleggiare **biciclette** al bancone di Ricevimento chiedendo al Concierge. Il noleggio costa 4 euro all’ora, 20 euro per l’intera giornata. Le ora si contano dal momento della consegna. Non è possibile restituire le biciclette oltre la mezzanotte.
5. Potete **prenotare un minivan** per 8 persone. Vi occorre sapere il giorno, l’ora e la destinazione. Prendete nota. Riferite che il costo totale è di 56 euro solo andata (totale). Per effettuare la prenotazione occorre lasciare i dati della carta di credito.
6. Il **centro benessere** è aperto tutti i giorni tranne il lunedì mattina dalle 9 alle 22. La Spa e le piscine termali sono aperte ai clienti dell’albergo senza costi aggiuntivi. Per massaggi e trattamenti di bellezza occorre prenotarsi. In ogni camera c’è la brochure con il listino prezzi e il numero di telefono da contattare.
7. Riferite alla Sig. Whites che l’ha **chiamata** Peter Parker a proposito della riunione di lavoro domani al Centro Congressi di Novarello. Il sig Parker dice che domani mattina manderà un taxi privato a prenderla intorno alle 9. La riunione inizierà ufficialmente alle h 10 ma lui prima vuole farle visitare il centro sportivo.
8. (**indicazioni stradali**) Immaginate che l’hotel si trovi dove si trova il Ravizza (a Vignale). Spiegate come arrivare in auto in stazione.
9. (dirty linen) Siete molto dispiaciuti per l’inconveniente. Manderete immediatamente il personale delle pulizie. Intanto offrite un aperitivo al cliente presso il vostro bar a bordo piscina.
10. (noisy room) Siete molto dispiaciuti. Parlerete con i clienti della camera accanto. Offrite di fare un cambio: avete una suite junior disponibile al quinto piano con un bellissimo terrazzino.
11. (no hot water) Dimostratevi empatici. Dite che forse non è stato accesso l’interruttore che attiva la caldaia (boiler switch). Dite di provare: è il tasto sul lato destro dello specchio in bagno. Se non funziona dite di richiamare subito la Reception che manderete qualcuno della manutenzione.
12. (wheelchair facilities) Vi scusate tantissimo per il problema. Dev’esserci stato un errore nell’assegnare la camera: manderete subito il facchino per aiutare a spostare i bagagli nella camera 134 che ha tutti i servizi adatti per persone in sedia a rotelle.
13. (**room service**) Prendete nota dell’ordine del cliente e riassumete prima di concludere la telefonata (non scordatevi di verificare il numero della stanza). NB: i sandwich al prosciutto sono finiti; avete però un’ottima insalata di granchi (crab salad).
14. Spiegate che per **chiamare** la Reception occorre fare il numero \*9; per il servizio in camera \*3; per ascoltare i messaggi il tasto # seguito dal numero della stanza. La Reception risponde 24/24, il servizio in camera non è attivo dalle 2 alle 6 del mattino.
15. Per usufruire del **servizio lavanderia** occorre usare il sacchetto che si trova nell’armadio in camera e compilare la lista specificando il servizio desiderato. Ricorda al cliente che il servizio non è attivo nel fine settimana.
16. Questa sera lo spettacolo al **Teatro** Nuovo è tutto esaurito. Ci sono ancora posti per lo spettacolo di domani. Il biglietto costa 24 euro a persona. Potete occuparvene voi. Il cliente può passare a ritirare i biglietti domani dopo la colazione. Chiedete nome /stanza e numero di biglietti desiderati.