

Sessione 1

Reception del salone

Scheda di controllo del candidato

1. Fare 3 esempi dove occorre mantenere la riservatezza del cliente
2. Quale sarebbe la conseguenza di non mantenere la riservatezza del cliente?
3. Stabilire 4 cose importanti che devono essere annotate per prendere un messaggio correttamente
4. Dire 2 metodi diversi di prendere messaggi
5. Fare 2 esempi delle conseguenze di prendere in modo scorretto gli appuntamenti
6. Cosa significano le seguenti abbreviazioni comunemente:
 - s/p:
 - p
 - p/f

Sessione 2

Reception del salone

Scheda di controllo del candidato

1. Elencare tre conseguenze di lavorare consapevolmente e responsabilmente quando si svolge il ruolo di receptionist
2. Fare i nomi di tre persone alle quali rivolgersi per essere aiutati e supportati nella gestione di problemi al di fuori della propria area di responsabilità
3. Elencare tre dei principali requisiti della Legge sulla Privacy
4. Descrivere i principali requisiti della Legge sulla vendita di beni e servizi
5. Affermare quattro modi per dare un'impressione positiva di se stessi mentre si lavora alla reception

Sessione 3

Reception del salone

Scheda di controllo del Candidato

1. Citare almeno due conseguenze di una scarsa comunicazione con la clientela quando si lavora alla reception
2. Citare il tipo di comunicazione espressa attraverso il linguaggio del corpo
3. Quali sono gli effetti che implicano le mansioni di priorità quando si lavora alla reception?
4. Perché è importante usare un linguaggio non tecnico quando si parla ai clienti?
5. Citare almeno due modi di mostrare al cliente che li si sta ascoltando

Sessione 4

Svolgere le mansioni della reception del salone

Scheda di controllo del candidato

1. Specificare almeno due ragioni per cui è importante conoscere i tipi, durata e costi dei servizi del salone
2. Specificare almeno due esempi che indicano che i prodotti del salone sono stati danneggiati
3. Come si deve firmare un pacco in consegna se non si ha tempo di verificare che non ci siano danni nel contenuto
4. Specificare almeno quattro modi di calcolare i pagamenti alla reception
5. Fare almeno tre esempi di pagamento non in contanti