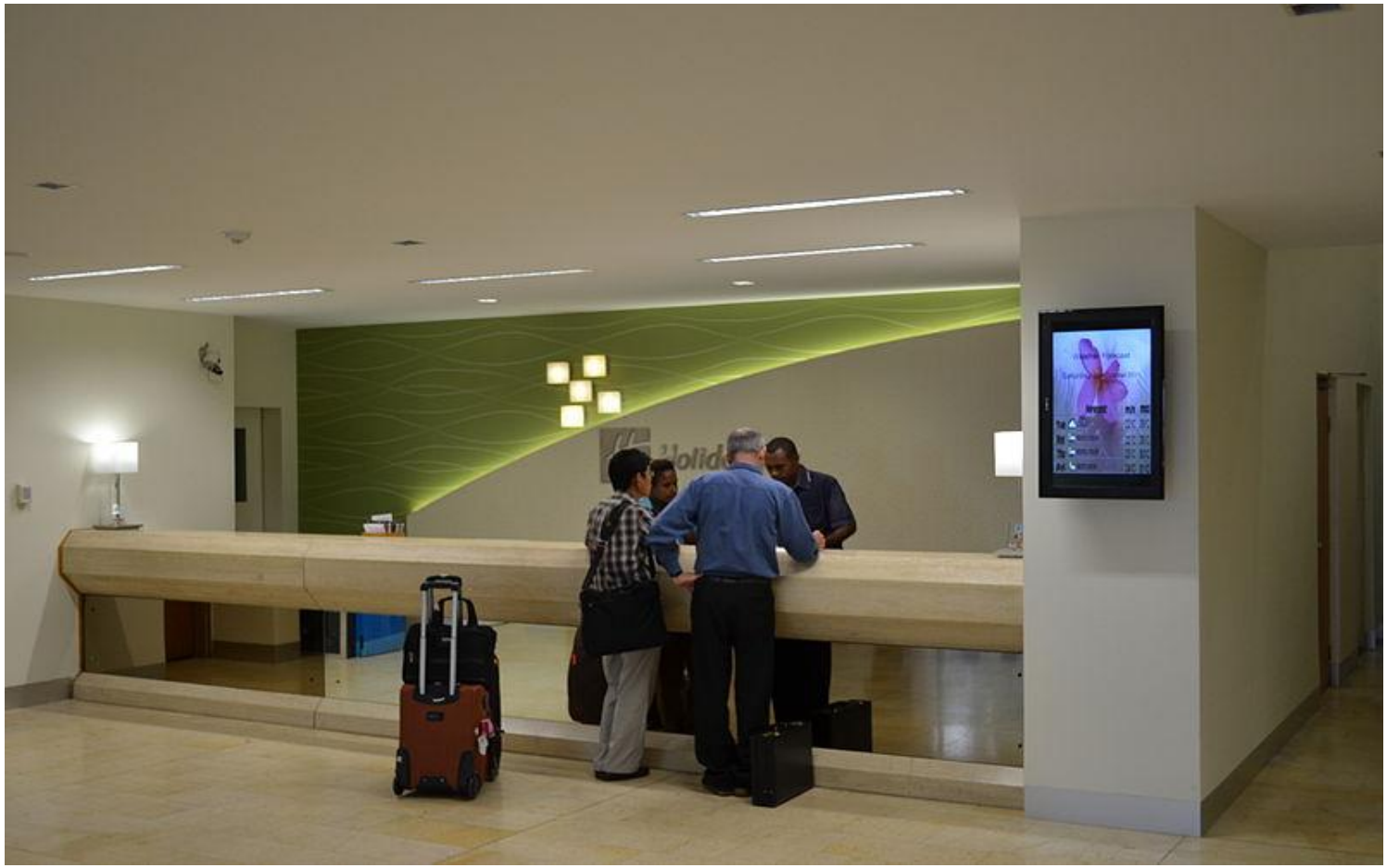
INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Rozloučení s hostem (Despedida del cliente)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	28.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti si osvojí komunikaci při rozloučení s hostem a při vyúčtování hotelových služeb, seznámí se s frazeologií vyjadřující spokojenost hosta

DESPEDIDA DEL CLIENTE
(en la recepción del hotel)



[cit 2014-01-26]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www.http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/f6/Reception_%286355882845%29.jpg

DESPEDIDA del cliente + FACTURACIÓN de estancia

1.

R: Buenos días, señor. ?En qué puedo ayudarle?

C: Muy buenos, aquí vuelvo la tarjeta de la habitación.

R: ?Su número de habitación, por favor?

C: La 213.

R: Pués aquí está la factura, señor. Habitación 213 – minibar – un agua sin gas, una cerveza y servicio de lavandería. Total 980 Euros, incluido IVA. ?Cómo prefiere pagar?

C: Con tarjeta, si es posible.

R: Por supuesto.

C: Aquí está.

R: Muchas gracias. ..... ?Puede firmar aquí, por favor? ..... Entonces, hasta pronto, señor, y buen viaje.

C: Gracias por todo, hasta pronto.

DESPEDIDA del cliente + FACTURACIÓN de estancia

2.

R: Buenos días, señores. ?en qué puedo ayudarles?

C: Buenos días. Quisiera pagar la cuenta del hotel.

R: Aquí tiene su cuenta. Espero que todo estuvo en órden.

C: ?Qué significan estas partidas de la cuenta?

R: Esta suma es por el alojamiento y la comida. Ésta es por el aparcamiento y la última es tasa de estancia.

C: ?Puedo pagar en efectivo?

R: Claro que sí, como quiere. ..... Aquí están los prospectos de nuestro hotel y la tarjeta de visita.

C: ?Puede Ud. llamarnos taxi?

R: El taxi para Uds. ya está aquí, delante del hotel. ?Les podemos subir en él su equipaje?

C: Sí, muy amable. Gracias por su atención y adiós.

R: Gracias por su visita y hasta luego.

QUÉ DECIR CUANDO EL RECEPCIONISTA SE DESPIDE DEL HUÉSPED

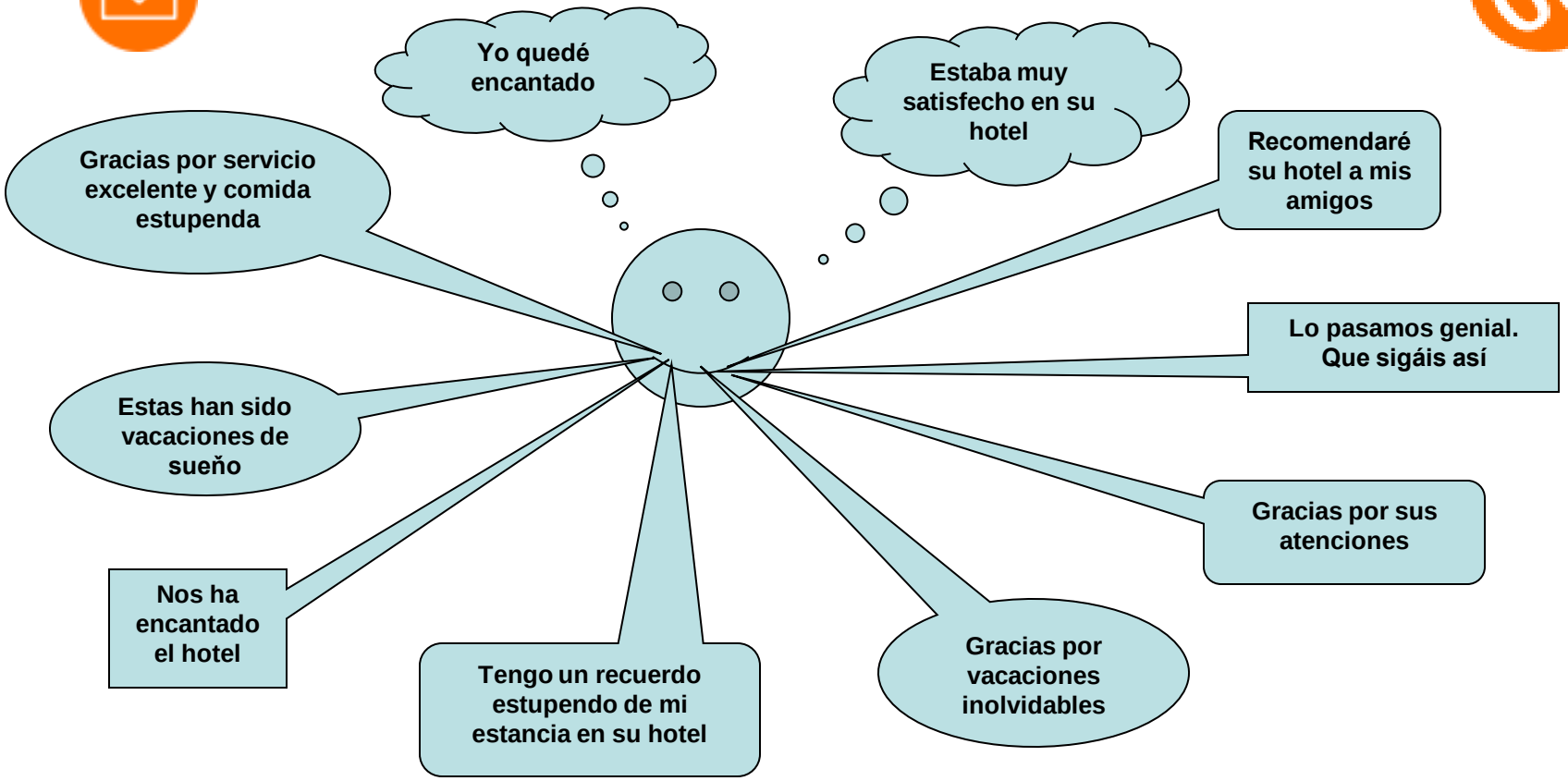
- **Le agradecemos su amable visita**
- **Con mucho gusto le recibimos en nuestro hotel**
- **Muchas gracias por su visita**
- **Me despido de usted**
- **Que tenga un buen día de regreso**

[cit 2014-01-26]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www.http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/fe/Human-emblem-handshake.svg

- **Espero que haya pasado buena estancia/semana**
- **Espero que pronto vuelva Ud.a nuestro hotel**
- **Le deseo que vuelva al trabajo sin dificultad**
- **Le deseo que tenga buen viaje de regreso**
- **Deseo verlo pronto en nuestro hotel**

[cit 2014-01-26]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www.http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/f/fe/Human-emblem-handshake.svg

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



[cit 2014 – 01-26]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/e/ef/Human-emblem-draft.svg
http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/82/Human-emblem-OK.svg
http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/a/a4/Human-emblem-mail.svg