

FRASARIO PROFESSIONALE: ambito Accoglienza Turistica

1. Correo de respuesta a una solicitud de información o reserva y de confirmación de reserva

Saludos o fórmulas iniciales:

- Estimado señor (Estimados señores)
- Distinguido señor (Distinguidos señores)
- Estimado cliente (Estimados clientes)
- Estimado Sr. Gonzalez
- Estimada Sra. Gonzalez
- Estimado Sr.:
- Estimada Sra.:
- Señores:

Introducción:

- En respuesta a su correo del...que agradecemos, le (les) comunico...
- Le (les) agradecemos su interés y comunicamos...
- Nos complace comunicarle (les) que...
- Con respecto a nuestra conversación telefónica...
- Por la presente me dirijo a usted (ustedes)...
- Le (les) escribo para...
- Le (les) escribo en relación con...
- Le (les) escribo con el interés de informarle (les)...

Cuerpo:

- En la fecha que nos indica (n) disponemos de...
- A partir del próximo 30 del corriente mes, abriremos/tendremos...
- Tengo el gusto de comunicarle (les) ...
- Tenemos el placer de informarle (les)...
- Le (les) comunico que podrá efectuar el check-in a partir de...y el check-out antes de ...
- Le (les) recuerdo que guardaremos su reserva hasta las...
- Si decide (n) reservar la habitación, le (les) ruego que nos indique (n)...
- Para garantizar la reserva debe (n) abonarnos el precio de una noche...
- Le (les) agradecemos que deposite (n) como señal el importe correspondiente al 10% del importe total de su reserva
- Le (les) aconsejamos que nos contacte (n) al menos tres días antes...
- Garantizamos la seriedad y la calidad de nuestros servicios...

- Tengo el placer de confirmarle (les)...
- Le (les) confirmo el cobro de una noche...

- Le (les) adjuntamos el plan callejero con la ubicación...
- Le (les) comunico que es posible dejar el equipaje en nuestra consigna
- Si necesita efectuar la cancelación..
- Siento comunicarle (les) que en las fechas...
- Lamento informarle (les) que la habitación doble...
- En casa de que esta fecha no esté disponible...

Despedida:

- Quedando a la espera de...
- Quedamos a la espera de...
- Quedo en espera de su confirmación
- Quedo a su disposición y aprovecho para saludarle (les) atentamente/para enviarle (les) mis cordiales saludos
- A la espera de recibirle (les)...
- En espera de recibirle (les) en nuestro hotel...
- Muy atentamente
- Le (les) saludo muy atentamente
- Agradeciéndole su atención
- Atentos saludos
- Cordialmente

Anexos:

- Plan callejero
- Planta nueva sede
- La factura
- Materiales....

Hablar por teléfono

R: ecepcionista C: cliente:

R

- Hotel "Playa y Sol" buenos días, le atiende Marisol...
- Hotel "Sevilla" buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarle?
- Recepción, ¿dígame?

C

- Buenos días, soy Alex, llamo desde Alemania y querría informaciones sobre su hotel.

- Buenos días, soy María José Ramirez Sanchez, me gustaría saber el precio de la cama supletoria.
- Hola, me gustaría reservar una habitación para dos personas, la necesito desde el día 3 hasta el día 6 de junio.

R

- Le molestaría esperar un minuto mientras...
- El hotel "Playa y Sol" se encuentra situado en la provincia de Gerona en plena Costa Brava, a la orilla de la playa Miramar/ dispone de 50 habitaciones../ disponemos del bar piscina y del bar acuatico/ cuenta con salas de tratamientos y gimnasio/ cada habitación está dotada de baño privado...
- Estamos en temporada alta y la cama supletoria supone un aumento del 20% del precio de la habitación
- Hasta el 14 de febrero hay un descuento del 10% sobre el precio y por tanto...
- Lo siento, el hotel está completo.

C

- Gracias, muy amable
- De acuerdo, entonces el precio es...

R

- Gracias por llamarnos, adiós
- Hasta luego

2. En el hotel

R - Buenas tardes y bienvenidos

C- Buenas tardes, he reservado una habitación individual en régimen de solo alojamiento

R- ¿A nombre de quién?/ Un momento, compruebo sus datos en el ordenador/¿Me deja un documento por favor?

C- ¿Puedo pagar en efectivo?

R- Claro, le voy a preparar su factura

C- Muchas gracias

Desperirse:

- Espero que haya pasado una agradable estancia con nosotros
- Espero recibirle de nuevo
- Pido disculpas por el error, le puedo proponer un descuento de..., que tenga buen viaje.

DESCRIPCIÓN DEL HOTEL Y DE SUS SERVICIOS

- **Ubicación:** El hotel está ubicado en pleno centro del casco antiguo/ en la zona comercial/ residencial/ de negocios/ en primera línea de playa
- **Distancia:** El hotel se encuentra a escasos pasos del ayuntamiento/ a pocos kilometros del aeropuerto/ a tan solo cinco minutos de la Catedral/ a unos minutos andando de la estación de trenes/ cerca de la salida de la autopista/ al lado de la estación
- **Servicios:** El hotel ofrece/ está dotado/ está equipado/ dispone de / cuenta con/ tiene servicio de habitaciones, prensa gratuita, guarda equipajes, cambio de moneda, servicio de lavandería, zona Wi-Fi, servicio de guardería, servicio de traslado, aire acondicionado, gimnasio, campos de tenis, sala conferencia, aparcamiento, garage, calefacción, comedor.
- **Las habitaciones:** están equipadas con minibar, llave magnética, terraza, televisión, puertas conectadas, caja de seguridad, secador de pelo, suite, jacuzzi, antena parabólica
- **Comedor** con servicio restaurante y cocina típica toscana/ internacional/ étnica. Posibilidad de servir la comida en terraza, piscina.

RECLAMACIONES. OFRECER SOLUCIONES

- **Tranquilizar al cliente:** tranquilícese por favor y explíqueme qué ha pasado/ un momento, voy a comprobar con los datos que tengo/ usted tiene razón, pero../ estoy de acuerdo, pero...
- **Justificar:** lo siento, ha sido un error/ un descuido, Discuple la molestia, señor, Es que nos hemos equivocado, hubo un malentendido/ perdone el descuido.
- **Solucionar un problema:** en un momento arreglamos la situación, ahora mismo subimos para ver cómo solucionar/ resolver
- Con respeto a las molestias sufridas, le puedo proponer un descuento del 10%
- Me voy a encargar personalmente de comprobar el error, es nuestra preocupación garantizar que todos los clientes disfruten del máximo confort
- Estamos contentos de haber ayudado/ solucionado