**Il questionario è composto da 10 domande incentrate sul prodotto MSC. Avrai a tua disposizione 60 minuti. Ti suggeriamo di sfruttare al meglio il tempo e di non soffermarti sulle risposte che non ti sovvengono al momento.**

**Buon questionario!**

**Nome e Cognome**:

**Data**:

**Firma:**

1. I nominativi in fase di opzione sono da richiedere?

 🞏 Sempre

 🞏 In presenza di un volo

 🞏 Mai

1. Se devo fare una richiesta di forzatura qual è il sistema che utilizzo?

 🞏 Jira

 🞏 Service portal

 🞏 Outlook

1. Un minore può viaggiare da solo?

🞏 Si

🞏 No

1. Se devo gestire una pratica già confermata quale è lo status da utilizzare in Interaction?

🞏 Tier2

🞏 After call work

🞏 Hold on

1. Se un’adv chiede di parlare con il reparto finanziamenti come procedo?

🞏 Fornisco il numero del centralino

🞏 Fornisco l’indirizzo mail dell’ufficio di competenza

🞏 Fornisco l’indirizzo mail del back office

1. Se un adv è di nuova apertura è non ha il codice di riferimento:

🞏 Non può lavorare con noi

🞏 Utilizzo un codice interno e comunico ad anagrafica i dettagli dell’adv

🞏 Fornisco i contatti del promotore

1. Se un adv ci richiede di cancellare una pratica confermata al telefono come procedo?

🞏 Comunico le penali e cancello la pratica

🞏 Fornisco i contatti del promotore

🞏 Comunico le panali e fornisco indicazioni su come cancellare una pratica

1. Cosa **non** possono fare le agenzie di viaggio in Msc Book?

🞏 Cambio Nome

🞏 Cambio data

🞏 Cancellare una prenotazione

1. In caso di conferma immediata come procedo?

🞏 Chiamo il mio Supervisor

🞏 Procedo con conferma telefonica

🞏 Fornisco indirizzo del backoffice

1. In Msc Book le agenzie di viaggio possono scaricare i biglietti della crociera una volta emessi?

🞏 Si

🞏 No