



## VALUTAZIONE DI STAGE A CURA DELL'AZIENDA

Nome e Cognome del tirocinante: ALESSIA AMORE

Nato/a il:

Area/funzione aziendale: CC- B2C SALES

Nome e Cognome, posizione aziendale del tutor: VETULIO DI DONNA

Periodo di svolgimento dello stage/laboratorio *Set-Dic 19*

Durata in mesi:

### VALUTAZIONE DEL PROGETTO FORMATIVO STAGE / LABORATORIO

Indicatori di valutazione

voto in decimi

Puntualità	<i>10/10</i>
Operosità/senso di responsabilità	<i>10/10</i>
Senso pratico	<i>10/10</i>
Socievolezza/relazioni con colleghi e superiori	<i>8/10</i>
Capacità di lavorare in gruppo	<i>9/10</i>
Disponibilità all'ascolto e all'apprendimento	<i>10/10</i>
Motivazione	<i>10/10</i>
Comprensione delle attività dell'area	<i>8/10</i>
Capacità di analisi e spirito critico	<i>8/10</i>
Capacità di sintesi	<i>8/10</i>
Capacità di decisione e spirito di iniziativa	<i>9/10</i>
Interesse/curiosità per le attività svolte	<i>10/10</i>
Disponibilità a modificare le proprie idee	<i>8/10</i>
Autonomia nello svolgimento dei compiti assegnati	<i>10/10</i>
Utilizzo di metodo di lavoro/di gestione del tempo	<i>8/10</i>
Livello di conoscenze tecniche di base	<i>8/10</i>
Livello di conoscenze tecniche acquisite	<i>8/10</i>
Livello di efficienza raggiunto	<i>10/10</i>
VOTO FINALE (MEDIA)	<i>8/10</i>

#### NOTE

Eventuali aspetti positivi/negativi emersi in modo particolare e degni di nota

Data

*7/2/2020*

Firma tutor aziendale

*Vetulio Di Donna*



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 sovengono al momento.

Buon questionario!

Nome e Cognome: ALESSIA AMORE

Data: 20/01/2020

Firma: Alessia Amore

1. Quanti giorni prima della partenza può essere effettuato il web check-in?

Il web check-in può essere effettuato dai  
60g alle 18 ore prima della partenza

1

2. Quanti giorni prima della partenza possono essere acquistati i pacchetti prepagati sul sito?

Fino a 18 ore prima della partenza

1

3. Gli obs prepagati possono essere acquistati anche dai clienti che hanno prenotato la loro crociera in adv?

si nella propria area personale sul sito MSC  
 No con l'operatore MSC

1

4. Cosa rispondi a un cliente che segnala quanto segue "Presso l'agenzia di viaggi di mia fiducia ho effettuato due prenotazioni, una cabina balcone in esp. Fantastica, l'altra in esp. Aurea; possiamo cenare insieme?"

Gentile cliente purtroppo non è consentito cenare  
insieme se l'esperienza da noi offerta sulle navi sono  
differenti, non una volta a bordo per a quasi 20  
miglia di ora, ma non le proponiamo di farlo  
per favore"

1



a bordo

Se lei ha acquistato il pacchetto berande, può chiedere al marito di sola di poter essere insieme. Ma non le garantiamo che questo ~~può~~ avvenga.

5. Cosa rispondi a un cliente che segnala quanto segue "Ho prenotato una crociera per Miami, è necessario solo il passaporto in corso di validità ai fini dell'imbarco?"

Gentile cliente, oltre al passaporto dovrà necessariamente disporre del VISA ESTA (valido per due anni dall'emissione)

1

6. Quali step effettui e cosa rispondi a un cliente che segnala quanto segue "Ho prenotato la crociera MSC Grandiosa del 6 Luglio, vorrei avere alcune delucidazioni circa le escursioni previste a Marsiglia; come posso visionare tutte le escursioni da voi organizzate?"

Gentile cliente potrà visionare tutte le escursioni previste a Marsiglia, collegandosi sul sito MSC nella propria area personale?

1

7. Quali sono i metodi di pagamento accettati?

I metodi di pagamento sono: \* con carta (attraverso un link di pagamento con passivazione temporanea) o con bonifico bancario fino a 9-10 gg dalla partenza

VISA - MASTER CARD - DINERS CLUB - AMERICA EXPRESS - JCB

8. Quali sono i dati da chiedere in fase di preventivo?

I dati da chiedere in fase di preventivo sono: nome, cognome, data di nascita se che te 180 ~~numero~~ recapito telefonico, email

1

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

- Jira  
 Service portal  
 Outlook

1

10. Cosa succede se un pax ordina una bevanda che eccede il pacchetto Easy ? o La paga per intero o Paga la differenza o Non è possibile ordinare prodotti non inclusi nel pacchetto

Se un pax ordina una bevanda che eccede il pacchetto Easy, ~~non~~ la paga per intero la bevanda di sua scelta.

1

10/10