



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

NOTE

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

Data

7/2/2020

Firma tutor aziendale

[Handwritten signature]



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 scelta sono
differenti, per una volta a bordo può darsi che
potrete cenare, ma non le garantiamo che potrà
poter cenare"

1



a bordo
Se lei ha acquistato il pacchetto vacanze, può chiedere al marito di sola di poter essere insieme. Ma non le garantiamo che questo ~~possa~~ 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 visto 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 passuoli temporanei) o con bonifico bancario fino a 9-10 gg dalla partenza

VISA - MASTER CARD - DINERS CLUB - AMERICAN 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 è vero ~~nome~~ 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, ~~paga~~ paga per intero
la bevanda di sua scelta.

1

10/10