



VALUTAZIONE DI STAGE A CURA DELL'AZIENDA

Nome e Cognome del tirocinante: COSIMO GIANNUZZI

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

NOTE

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

LA RISORSA HA MOSTRATO UNA PREDISPOSIZIONE ALLA CURA DEL CLIENTE CON CAPACITÀ COMUNICATIVE E SCRUPOLOSA ATTENZIONE AI PROCESSI AZIENDALI

Data

7/2/2020

Firma tutor aziendale

[Firma]



MSC
CROCIERE

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: COSIMO GIANNUZZI

Data: 20/01/2020

Firma: 

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

Fino a 48 h prima della partenza.

(1)

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

Fino a 48 h prima della partenza

(1)

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

☒ Si (da sito msecrociere.it)

(1)

☐ No

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?"

(1)

che con l'esperienza Aurea si acquista il my choice ovvero si può scegliere il proprio turno cenando, mentre con l'esperienza Fantastica si acquista la possibilità di avere la priorità di scelta sul turno cena. ~~La mia conclusione è che~~ L'esperienza Aurea inoltre include il pacchetto bevande, quindi la risposta è NO, a meno che i clienti con esp. Fantastica non acquistino il pacchetto bevande.

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?"

E' necessario anche il visto ESTA

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?"

E' possibile visionare le escursioni dal sito msccrociere.it entrando nella propria area personale.

1

7. Quali sono i metodi di pagamento accettati?

Si accetta la carta con circuito Visa, Mastercard, Amex, Maestro e Fino a 10 giorni dalla partenza si accetta bonifico SEPA.

1

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

Nome e Cognome, data di nascita, Telefono ed e-mail

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

La paga per intero.

1

10/10