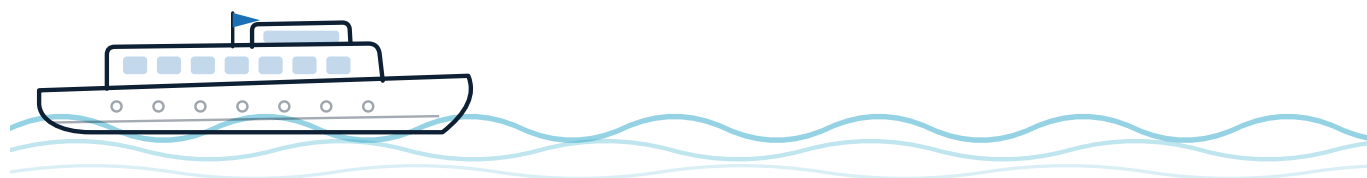




MANUALE OPERATIVO

La biglietteria, giorno per giorno.

Come si vende, si prenota, si imbarca e si chiude una giornata con Alter Ego 360 — modulo Navigazione turistica.



Destinatari

Operatori di biglietteria e sportello

Versione

Edizione 1 · settembre 2026

A cura di

ALTER EGO di Massimo Bedendo
System Engineer e consulente I.T.

PRIMA DI COMINCIARE

Come è fatto questo manuale

Questo non è un manuale del software: è il manuale del **tuo turno**. Segue la giornata nell'ordine in cui capita davvero — apertura, banco, telefono, imbarco, chiusura — e per ogni momento dice cosa aprire, cosa scrivere e cosa controllare prima di passare oltre.

Cosa trovi

- **Cinque mappe mentali**, una per ogni blocco della giornata. Sono pensate per essere staccate e appese vicino alla postazione: a colpo d'occhio dicono dove sei e cosa viene dopo.
- **Procedure passo per passo**, con i nomi esatti dei pulsanti e dei campi come li vedi a schermo.
- **Tabelle di riferimento** per stati, canali e condizioni di cancellazione.
- **Checklist di apertura e chiusura** da fotocopiare.

Come leggere i segni

Registra prenotazione

Un pulsante o un campo, scritto come appare sullo schermo.

Gestione › Navigazione › Partenze

Un percorso da seguire nei menu, di livello in livello.

NV-XXXXXX

Il formato del codice di prenotazione.

UN AVVERTIMENTO ONESTO

Le procedure qui descritte sono state verificate sull'istanza dimostrativa con l'archivio di prova. Prima di distribuire il manuale in azienda, fai leggere il capitolo 3 e il capitolo 7 a chi sta al banco tutti i giorni: sono i due punti in cui ogni compagnia ha le proprie abitudini di cassa e di imbarco, e vale la pena adattarli alla realtà locale prima di stamparlo.

LA REGOLA CHE VALE PIÙ DI TUTTE

Il sistema può sapere solo quello che gli scrivi. Una prenotazione presa a voce e non registrata **non esiste**: non compare nella lista d'imbarco, non conta nei posti liberi e, se qualcosa va storto, non c'è. Registrare subito è più veloce che rimediare dopo.

MAPPA MENTALE

La giornata in biglietteria



STACCALA E APPENDILA AL BANCO · È L'INDICE DELLA GIORNATA

CAPITOLO 1

Entrare e orientarsi

Dove si lavora

Tutto il lavoro di biglietteria si svolge nell'area **Gestione** del sito aziendale. Ci si arriva accedendo con le proprie credenziali e aprendo la voce **Gestione** nella barra dei menu. Non serve installare nulla: funziona dal browser, anche dal tablet del pontile.

CREDENZIALI

Ogni operatore usa il **proprio** account. Le credenziali non si prestano e non si scrivono sul foglio attaccato al monitor: sulle prenotazioni resta traccia di chi le ha registrate, ed è una tutela per te prima che per l'azienda. Se la password non funziona, chiedi al responsabile — non usare quella di un collega.

Il cruscotto: cosa dice appena entri

La pagina **Gestione** si apre su un cruscotto con i numeri della giornata. Le voci che contano per la biglietteria sono tre:

Partenze oggi	Quante corse sono in programma e quanti posti risultano ancora liberi in totale.
Partenze di oggi (elenco)	Le prime corse in ordine di orario, con i posti liberi corsa per corsa. Da qui si salta direttamente al booking.
Da sistemare	Le cose che il sistema ha trovato storte durante la notte. Se compaiono voci che riguardano le corse, segnalale al responsabile.

In alto trovi anche quattro scorciatoie: **Acquisisci**, **+ Scheda**, **+ Anagrafica** e **Booking**. A te servono soprattutto le ultime due.

Il modulo Navigazione turistica

È la tua casa. Ci si entra dal pulsante **Booking** del cruscotto oppure dall'elenco dei moduli in fondo alla pagina. Si apre su otto schede:

SCHEDA	A COSA SERVE	TI SERVE?
Console	Il quadro del giorno: numeri, avvisi, timeline dei mezzi, tabellone delle partenze.	Ogni mattina
Partenze	L'elenco delle corse per data, con occupazione, check-in e stato. Da qui si apre la singola corsa.	Continuamente
Prenotazioni	La ricerca di tutte le prenotazioni per codice, nome, telefono o email.	Continuamente
Linee	Le linee, gli orari e le tariffe.	In sola lettura
Flotta	Le imbarcazioni e i posti disponibili.	In sola lettura
Approdi	I punti di partenza e arrivo.	In sola lettura
Statistiche	Passeggeri, occupazione e incasso per linea e per giorno.	A fine turno
Strumenti	Le impostazioni del modulo.	Non toccare

Le tre pagine pubbliche

Sono pagine del sito, visibili anche ai clienti, e sono utilissime anche a te:

- **Orari e prenotazioni** — la ricerca di corse per tratta e data, con prezzi e posti liberi. È lo strumento più rapido per rispondere a «c'è posto stasera per Venezia?».
- **Prenota con la voce** — un assistente guidato che raccoglie la prenotazione un passo alla volta: quando, da dove, dove, orario, passeggeri, ritorno, nome, recapito, conferma. Ha i comandi **Voce**, **Microfono**, **A+** e **Contrasto**: è la strada giusta per un cliente anziano o ipovedente allo sportello.
- **Verifica prenotazione** — si digita il codice **NV-XXXXXX** e si controlla lo stato. È la pagina da indicare al cliente che chiama per sapere «se è andata a buon fine».

CAPITOLO 2

La Console: leggere la giornata in un minuto

La Console è la prima cosa che apri la mattina e l'ultima che guardi la sera. Non serve capirla tutta: servono tre riquadri, sempre gli stessi, sempre in quest'ordine.

1 • I filtri, prima di tutto

In alto si imposta il periodo: i pulsanti rapidi **OGGI**, **DOMANI**, **7 GIORNI** e **30 GIORNI**, oppure le date **DA** e **A** seguite da **APPLICA**. Si possono filtrare anche l'ora e la tratta.

ERRORE CLASSICO

Numeri che «non tornano» sono quasi sempre un filtro rimasto impostato dal collega del turno prima. Prima di allarmarti per un incasso a zero, clicca **OGGI**.

2 • I numeri di testa

Partenze attive	Le corse in programma nel periodo scelto.
Passeggeri prenotati	Quanti passeggeri su quanti posti totali.
Occupazione	La media del periodo in percentuale.
Check-in	Quanti sono saliti davvero rispetto ai prenotati.
Incasso	Il valore delle prenotazioni del periodo.
Mezzi in servizio	Quante unità della flotta risultano impegnate.
Prossima partenza	Orario, linea e tratta della corsa che parte per prima.

3 • Il riquadro AVVISI

È il riquadro più importante della pagina e va letto tutto, dall'alto in basso. Due messaggi ricorrono:

AVVISO	CHE COSA SIGNIFICA	CHE COSA FAI
Comandante non assegnato	La corsa è programmata ma non ha un comandante collegato.	Non è un problema di biglietteria, ma è tuo il compito di segnalarlo : avvisa il responsabile dell'esercizio prima dell'orario di imbarco.
Stato da aggiornare	Una corsa il cui orario è passato risulta ancora «Programmata».	Se sei tu a gestire quella partenza, aggiorna lo stato (capitolo 8). Se è di un altro pontile, segnalalo.

4 • Timeline e tabellone

La **timeline mezzi** mette ogni imbarcazione su una riga e le sue corse lungo la giornata: in un secondo vedi se una barca è libera e se ci sono *sovrapposizioni*, segnalate con un colore dedicato. Il **tabellone partenze** è la stessa informazione in tabella, filtrabile per mezzo e per linea, con comandante, marinaio, posti, prezzi, occupazione e stato di ogni corsa.

MAPPA MENTALE

Vendere e prenotare

Cosa chiedi al cliente

- Data, approdo di partenza e di arrivo
- Adulti, bambini 4-12, ridotti, 0-3 anni
- Solo andata oppure andata e ritorno
- Nome e cognome, email, telefono

Come registri

- Nominativo è obbligatorio
- Totale vuoto = calcolato dal sistema
- Pagamento: Pagato · Da pagare · Pagato a bordo
- Canale: Biglietteria · Telefono · Agenzia · Hotel · Sito web

Attenzione

- Online chiuso non vuol dire pieno: guarda i posti
- Non creare doppioni: cerca prima il cliente
- Esigenze particolari sempre scritte, mai a voce

Vendere e prenotare

MAPPA 2

Da dove parti

- Pagina pubblica «Orari e prenotazioni»
- Navigazione › Partenze › apri la corsa
- Cruscotto › pulsante Booking

Cosa proponi

- Classe (es. ponte coperto)
- Contributo di accesso a Venezia
- Parcheggio, audioguida IT/EN/DE/FR
- Aperitivo a bordo

Cosa consegni

- Il codice prenotazione NV-XXXXXX
- Orario di ritrovo: 15 minuti prima
- Le condizioni di cancellazione
- La pagina «Verifica prenotazione»

DA TENERE SOTTO IL MONITOR · L'ORDINE GIUSTO DELLE DOMANDE AL CLIENTE

CAPITOLO 3

Vendere al banco

Il cliente è davanti a te e ha fretta. L'ordine che segue è pensato per arrivare al codice di prenotazione nel minor numero di clic, senza saltare i due campi che poi fanno perdere mezz'ora.

La procedura

- 1 Apri **Orari e prenotazioni** e imposta **Da**, **A** e **Data**. Se il cliente non sa l'approdo esatto, lascia «Qualsiasi approdo» e leggigli le opzioni.
- 2 Indica subito **Adulti**, **Bambini (4-12)** e **0-3 anni**, e spunta **Andata e ritorno** se serve. Premi **Cerca**.
- 3 Nell'elenco leggi ad alta voce orario, durata, mezzo, prezzo e **posti liberi**. Premi **Prenota** sulla corsa scelta.
- 4 Nel riquadro che si apre controlla la riga di riepilogo in alto: data, ora e linea devono essere quelle giuste. Sistema se serve **Adulti**, **Bambini 4-12**, **Ridotti (over 65, residenti, disabili)**, **0-3 anni (gratis)** e la **Classe**.
- 5 Proponi gli extra della riga **Aggiungi** — contributo di accesso, parcheggio, audioguida, aperitivo a bordo — prima di chiedere i dati personali: dopo il cliente ha già chiuso il portafoglio.
- 6 Compila **Nome e cognome** ed **Email** (obbligatori), poi **Telefono**. Se c'è, inserisci il **Codice sconto**.
- 7 Scrivi nel campo **Esigenze particolari** tutto ciò che riguarda l'imbarco: passeggino, sedia a rotelle, animali, bagaglio ingombrante.
- 8 Verifica il totale, spunta la casella delle condizioni e premi **Conferma prenotazione**.
- 9 Comunica il codice **NV-XXXXXX**, l'orario di ritrovo — **15 minuti prima** — e le condizioni di cancellazione.

IL TELEFONO VALE PIÙ DELL'EMAIL

L'email è obbligatoria perché ci va la conferma, ma il campo che salva la giornata è il **Telefono**: è l'unico modo per avvisare un cliente di una sospensione per maltempo un'ora prima della partenza. Chiedilo sempre, anche quando il sistema non lo pretende.

«PRENOTAZIONI ONLINE CHIUSE PER QUESTA PARTENZA»

Su alcune corse, avvicinandosi l'orario, compare questo messaggio al posto del pulsante **Prenota**. **Non vuol dire che la corsa è piena**: vuol dire che il canale online si è chiuso e che da quel momento si vende solo al banco. Guarda i posti liberi e registra la prenotazione direttamente dalla corsa, come spiegato nel capitolo 5.

CAPITOLO 4

Al telefono e con l'assistente vocale

La telefonata, nell'ordine giusto

Al telefono si perde tempo per un motivo solo: si cercano le corse mentre il cliente parla. Fai il contrario — prima raccogli i quattro dati, poi cerchi una volta sola.

- 1 Chiedi **data**, **tratta**, **quante persone** (distinguendo adulti, bambini 4-12 e 0-3 anni) e se serve il **ritorno**.
- 2 Cerca la corsa e proponi al massimo due alternative di orario: più opzioni allungano la telefonata senza aumentare le vendite.
- 3 Registra la prenotazione impostando il canale su **Telefono**.
- 4 Chiedi nome, cognome, **cellulare** ed email, e ripetili al cliente per conferma.
- 5 Detta il codice **NV-XXXXXX** lettera per lettera e fattelo ripetere.
- 6 Chiudi sempre con le tre informazioni: ritrovo 15 minuti prima, condizioni di cancellazione, pagina **Verifica prenotazione** per il controllo autonomo.

«Le confermo: venerdì 11, Sottomarina-Venezia delle 9:30, due adulti e un bambino, solo andata.»

«Il codice è N come Napoli, V come Venezia, trattino, 4-7-2-K-9-1. Glielo ripeto.»

«Si presenti al pontile quindici minuti prima. Se dovesse disdire, fino a due giorni prima il rimborso è completo.»

«Prenota con la voce»

La pagina **Prenota con la voce** guida la prenotazione a passi: **Quando**, **Da dove**, **Dove**, **Orario**, **Passeggeri**, **Ritorno**, **Nome**, **Recapito**, **Conferma**. Si risponde parlando, toccando o scrivendo, e i pulsanti **A+** e **Contrasto** ingrandiscono il testo e aumentano il contrasto.

Usala in due casi: quando davanti al banco hai una persona che fa fatica a leggere lo schermo, e quando c'è fila e vuoi che un cliente autonomo avanzi da solo sul tablet mentre tu servi il successivo.

CAPITOLO 5

Registrare una prenotazione dalla corsa

È la via da usare quando il canale online è chiuso, quando il cliente paga a bordo, quando arriva un'agenzia o un hotel, e ogni volta che devi mettere a posto una situazione al volo.

Come ci si arriva

Navigazione turistica › **Partenze** → imposta la data → individua la corsa → premi **Imbarco** › . Nella scheda della corsa, sotto la lista d'imbarco, trovi il riquadro **Nuova prenotazione (biglietteria)** .

I campi, uno per uno

CAMPO	COME SI COMPILA
Nominativo	Obbligatorio. Cognome e nome del capogruppo. Per gruppi e scolaresche, il nome dell'ente seguito dal referente.
Telefono	Cellulare raggiungibile il giorno della partenza.
Email	Per la conferma scritta. Se il cliente non ce l'ha, lascia vuoto e assicurati che il telefono ci sia.
Adulti · Bambini · Ridotti	La somma deve corrispondere alle persone che saliranno davvero: è questo numero a scalare i posti liberi.
Totale (vuoto = calcolato)	Lascialo vuoto e il sistema applica la tariffa della linea. Scrivi una cifra solo per accordi particolari, e in quel caso annota il perché nelle esigenze.
Pagamento	Pagato se hai già incassato · Da pagare se salda dopo · Pagato a bordo se incassa il personale di bordo.
Canale	Da dove è arrivata: Biglietteria , Telefono , Agenzia , Hotel , Sito web .
Esigenze particolari	Tutto ciò che il comandante deve sapere prima dell'imbarco.

Chiudi con **Registra prenotazione** . La riga compare immediatamente nella lista d'imbarco della corsa e i posti liberi si aggiornano.

PERCHÉ IL CANALE CONTA

Sembra un dettaglio burocratico, ed è invece il dato che a fine stagione dice se conviene tenere aperto il banco la sera, se l'accordo con l'hotel rende e quanto pesa davvero il sito. Compilarlo male costa zero fatica oggi e una decisione sbagliata l'anno prossimo.

SE LA PARTENZA È GIÀ PASSATA

Sulle corse il cui orario è trascorso il sistema avvisa che *la partenza è già effettuata* ma consente lo stesso la registrazione. Usala per **sanare** una vendita fatta davvero e non registrata sul momento — mai per «aggiustare» i conti a posteriori.

CAPITOLO 6

Trovare e gestire una prenotazione

La ricerca

In **Navigazione turistica** › **Prenotazioni** c'è un unico campo che cerca per **codice**, **nominativo**, **telefono o email**, più un intervallo di date con il pulsante **Mostra**. I risultati mostrano **Codice**, **Nominativo**, **Partenza**, **Passeggeri**, **Totale**, **Pagamento**, **Stato** e **Canale**.

ORDINE DI RICERCA CONSIGLIATO

1) il codice, se il cliente ce l'ha; 2) il **numero di telefono**, che è quasi sempre corretto; 3) l'email; 4) il cognome — per ultimo, perché è quello che genera più omonimie e più errori di trascrizione. Se non trovi nulla, allarga l'intervallo di date prima di concludere che la prenotazione non esiste.

Modificare

Apri la prenotazione dalla lista d'imbarco della corsa o dalla ricerca. Si possono correggere i recapiti, il numero di passeggeri e le esigenze. Se cambia il numero di persone e il prezzo era stato calcolato dal sistema, **svuota il campo del totale** perché venga ricalcolato.

Spostare su un'altra corsa

Non esiste un pulsante «sposta». La procedura corretta è: registra la prenotazione sulla corsa nuova riportando lo stesso nominativo e annotando nelle esigenze il codice di quella vecchia, poi annulla la vecchia. Così i posti liberi restano giusti su entrambe le corse e resta scritto cosa è successo.

Cancellare

QUANDO ARRIVA LA DISDETTA	COSA SPETTA AL CLIENTE
Più di 48 ore prima della partenza	Rimborso completo
Tra 48 e 24 ore prima	Rimborso del 50%
Meno di 24 ore prima	Nessun rimborso
Corsa sospesa per maltempo	Rimborso intero oppure spostamento a un'altra data, a scelta del cliente

Sono le condizioni riportate nella conferma che il cliente riceve: se le dici al momento della vendita, non le discuti al momento della disdetta.

MAPPA MENTALE

Imbarco e partenza

Gli stati, in ordine

- Programmata → Imbarco
- Imbarco → In navigazione
- In navigazione → Conclusa
- Fuori sequenza: Sospesa o Annullata

Esigenze particolari

- Sedia a rotelle e passeggini
- Animali al seguito
- Gruppi, scolaresche, noleggi P1 e P2
- Comunicare al comandante prima di partire

Imbarco e partenza

MAPPA 3

Prepara

- Apri la corsa dalla scheda Partenze
- Verifica l'imbarcazione assegnata
- Verifica comandante e marinaio
- Stampa la lista d'imbarco

Alla banchina

- Chiedi il codice, altrimenti il cognome
- Segna il check-in sulla lista
- Tieni d'occhio i posti ancora liberi
- Vendite last minute: registrale subito

Se qualcosa non torna

- Posti esauriti: proponi la corsa successiva
- Mezzo cambiato: usa Assegna sulla corsa
- Comandante non assegnato: avvisa subito
- Ritardo: avvisa i prenotati, non il contrario

DA PORTARE IN BANCHINA · VENTI MINUTI PRIMA DELLA PARTENZA

CAPITOLO 7

Imbarco, lista e check-in

Dal momento in cui apri la scheda della corsa fino a quando la barca molla gli ormeggi, la lista d'imbarco è l'unico documento che conta. Tutto il resto è memoria, e la memoria non regge la fila.

La scheda della corsa

In cima trovi data, ora, linea e tratta, e quattro riquadri: **Occupazione**, **Check-in**, **Incasso** e il menu **Stato**. Sotto, la riga di comando: il selettore **Imbarcazione** con il pulsante **Assegna**, il pulsante **Modifica la partenza** e  **Stampa lista d'imbarco**.

Venti minuti prima

- 1 Apri la corsa da **Partenze**.
- 2 Verifica che l' **Imbarcazione** assegnata sia quella che è davvero in banchina. Se è cambiata, selezionala e premi **Assegna**: i posti disponibili si aggiornano di conseguenza.
- 3 Controlla che comandante e marinaio risultino assegnati. Se manca il comandante, avvisa subito: **senza comandante la corsa non parte**, e più tardi lo si scopre più è difficile rimediare.
- 4 Porta lo **Stato** su **Imbarco**.
- 5 Premi  **Stampa lista d'imbarco** e tieni il foglio con te.
- 6 Scorri la colonna delle esigenze e anticipa al personale di bordo i casi da gestire: sedie a rotelle, passeggini, animali, gruppi numerosi.

Durante l'imbarco

La lista riporta per ogni prenotazione **Codice**, **Nominativo**, **Contatti**, **Passeggeri**, **Totale**, **Pagamento**, **Stato** ed **Esigenze**.

- Chiedi il **codice**; se il cliente non ce l'ha, cerca per cognome.
- Segna il check-in mano a mano, non alla fine: il contatore **Check-in** in cima alla corsa è il tuo conteggio ufficiale dei presenti a bordo.
- Chi ha **Pagamento: Da pagare** o **Pagato a bordo** va segnalato a chi incassa.
- I passeggeri che si presentano senza prenotazione si registrano subito dal riquadro **Nuova prenotazione (biglietteria)**, controllando prima i posti liberi.

NON PARTIRE CON I CONTI SBAGLIATI

Il numero di check-in deve corrispondere alle persone salite. Non è un adempimento formale: è il dato su cui si basa il conteggio dei presenti a bordo in caso di emergenza. Se non torna, si ricontrolla prima di mollare gli ormeggi.

CAPITOLO 8

Gli stati della partenza

Lo stato è l'unico modo che il sistema ha per sapere cosa sta succedendo in banchina. Aggiornarlo richiede tre secondi e fa sparire metà degli avvisi della Console.

STATO	QUANDO SI IMPOSTA	CHE EFFETTO HA
Programmata	È lo stato iniziale di ogni corsa.	La corsa è in vendita e compare negli orari.
Imbarco	Quando apri l'imbarco in banchina.	Segnala a tutti che si sta salendo a bordo.
In navigazione	Appena la barca parte.	La corsa non è più disponibile per nuove vendite.
Conclusa	Al rientro o all'arrivo.	Chiude la corsa e la toglie dagli avvisi.
Sospesa per maltempo	Quando la corsa salta per condizioni meteo-marine.	Attiva per i clienti il rimborso intero o lo spostamento.
Annullata	Quando la corsa salta per altri motivi.	Libera i posti e richiede di ricollocare i prenotati.

L'AVVISO «STATO DA AGGIORNARE»

Compare quando l'orario è passato e la corsa risulta ancora «Programmata». Nella pratica significa che nessuno ha chiuso la partenza. Fai l'abitudine di portare a **Conclusa** le corse del tuo pontile prima di staccare: è la differenza tra una Console leggibile e un elenco di 56 avvisi che nessuno guarda più.

MAPPA MENTALE

Modifiche, rimborsi e imprevisti

Modificare

- Cambia data, corsa o numero di passeggeri
- Lascia il totale vuoto per farlo ricalcolare
- Aggiorna anche il canale se cambia

Maltempo

- Stato della corsa: «Sospesa per maltempo»
- Rimborso intero oppure spostamento di data
- Avvisa i prenotati partendo dalla lista

Chiama il responsabile

- Cambi a linee, tariffe o listini
- Partenza straordinaria da creare
- Impostazioni del modulo e testi di conferma
- Dati della flotta e scadenze dei titoli

Modifiche, rimborsi e imprevisti

MAPPA 4

Trovare la prenotazione

- Navigazione › Prenotazioni
- Cerca per codice, nominativo, telefono o email
- Oppure apri la corsa e guarda la lista

Cancellare

- Oltre 48 ore: rimborso completo
- Tra 48 e 24 ore: rimborso del 50%
- Sotto le 24 ore: nessun rimborso

Corsa annullata

- Stato «Annullata»
- Ricolloca i passeggeri su un'altra corsa
- Lascia scritto il motivo

DA CONSULTARE QUANDO LA GIORNATA SI COMPLICA

CAPITOLO 9

Casi particolari

Maltempo

- 1 La decisione di sospendere **non è della biglietteria**: arriva dal comandante o dal responsabile dell'esercizio.
- 2 Ricevuta la decisione, porta la corsa su **Sospesa per maltempo**.
- 3 Apri la lista d'imbarco e chiama i prenotati partendo da chi viene da più lontano.
- 4 Offri la scelta: rimborso intero o spostamento a un'altra data.
- 5 Annota nelle esigenze la scelta fatta da ciascuno, così il turno successivo non richiama gli stessi clienti.

Posti esauriti

Controlla la timeline: spesso c'è una corsa vicina sulla stessa tratta con posti liberi. Se la richiesta è ricorrente e numerosa, segnalala al responsabile — esiste la possibilità di aggiungere una **+ Partenza straordinaria**, ma la crea chi gestisce l'esercizio, non la biglietteria.

Cambio di imbarcazione

Si fa dalla scheda della corsa con **Assegna**. Attenzione al numero di posti: passare a un mezzo più piccolo può portare i prenotati oltre la capienza. In quel caso avvisa il responsabile **prima** di confermare, non dopo.

Gruppi, scolaresche e noleggi

Le linee di noleggio (motoscafo privato con skipper, motonave per gruppi ed eventi) hanno una gestione diversa dalla corsa di linea: quotazione, acconto e conferma passano dal responsabile commerciale. Il tuo compito è raccogliere data, numero di persone, orari e un recapito, e passare la richiesta.

Accessibilità

Sedie a rotelle, passeggini e animali vanno **sempre** scritti nelle esigenze particolari e comunicati a voce al personale di bordo. Alcuni approdi e alcune unità hanno limiti fisici: in caso di dubbio chiedi prima di vendere, non dopo.

CAPITOLO 10

Fine giornata

- 1 Torna alla **Console** con il filtro **OGGI**.
- 2 Controlla che tutte le corse del tuo pontile siano su **Conclusa**, **Sospesa per maltempo** o **Annullata**.
- 3 Apri **Prenotazioni** sulla data di oggi e verifica che non ci siano prenotazioni rimaste senza esito.
- 4 Confronta l' **Incasso** della Console con quanto hai in cassa e segnala subito ogni differenza: dopo ventiquattr'ore non se la ricorda più nessuno.
- 5 Dai un'occhiata a **Statistiche** → **Per giorno** per vedere occupazione e incasso della giornata.
- 6 Lascia la Console senza avvisi che riguardino le tue corse.

MAPPA MENTALE

Dove trovo cosa



MAPPA DI ORIENTAMENTO · UTILE LE PRIME SETTIMANE

CAPITOLO 11

Dove finisce il tuo compito

Il sistema è uno solo per tutta l'azienda: dalla stessa schermata si arriva ai titoli di sicurezza e alle scadenze della flotta. Sapere cosa non toccare è parte del mestiere quanto sapere cosa fare.

AREA	CHI LA GESTISCE	IL TUO RUOLO
Linee, orari, tariffe e listini	Responsabile dell'esercizio	Li leggi, li applichi, segnali gli errori
Flotta, posti, dati delle imbarcazioni	Responsabile tecnico	Assegni il mezzo alla corsa quando cambia
Partenze straordinarie	Responsabile dell'esercizio	Segnali la richiesta
Comandanti ed equipaggio	Responsabile dell'esercizio	Segnali le assenze che vedi negli avvisi
Scadenze, titoli, conformità della flotta	Ufficio conformità	Nessuno — non entrarci
Anagrafiche, documenti, archivi	Amministrazione	Consulti i clienti, non riorganizzi l'archivio
Impostazioni del modulo (Strumenti)	Amministratore del sistema	Nessuno

TRE COSE DA NON FARE MAI

- Modificare tariffe o listini per «fare un prezzo» a un cliente: si usa il campo del totale sulla singola prenotazione, annotando il motivo.
- Cancellare una prenotazione altrui senza lasciare traccia del perché.
- Aprire la sezione **Strumenti** del modulo: da lì si cambiano le regole per tutti, compresa la chiusura delle prenotazioni online.

ALLEGATO A

Checklist di apertura e di chiusura

Da fotocopiare e tenere al banco. Una copia per turno.

Apertura del turno

- | | |
|---|---|
| ☐ Accesso con le proprie credenziali | ☐ Imbarcazioni coerenti con quelle in banchina |
| ☐ Console impostata su OGGI | ☐ Prenotazioni del giorno scorse una volta |
| ☐ Riquadro avvisi letto per intero | ☐ Esigenze particolari segnalate a bordo |
| ☐ Comandanti assegnati su tutte le corse | ☐ Meteo verificato con il responsabile |
| ☐ Nessuna sovrapposizione nella timeline | ☐ Cassa e stampante pronte |

Chiusura del turno

- | | |
|--|--|
| ☐ Tutte le corse chiuse con lo stato giusto | ☐ Differenze comunicate al responsabile |
| ☐ Check-in registrati su ogni corsa | ☐ Sospensioni e rimborsi annotati |
| ☐ Vendite dell'ultimo minuto inserite | ☐ Clienti da richiamare passati al turno dopo |
| ☐ Prenotazioni «Da pagare» segnalate | ☐ Console senza avvisi sulle proprie corse |
| ☐ Incasso confrontato con la cassa | ☐ Disconnessione dall'account |

ALLEGATO B

Tabelle di riferimento

Stati della partenza

STATO	SIGNIFICATO IN BANCHINA
Programmata	In vendita, non ancora iniziato l'imbarco
Imbarco	Si sta salendo a bordo
In navigazione	Partita
Conclusa	Rientrata o arrivata
Sospesa per maltempo	Saltata per meteo: rimborso intero o spostamento
Annullata	Saltata per altro motivo: ricollocare i passeggeri

Modalità di pagamento

VOCE	QUANDO SI USA
Pagato	Incassato al banco al momento della prenotazione
Da pagare	Saldo previsto in un momento successivo
Pagato a bordo	Incassa il personale di bordo all'imbarco

Canali di vendita

CANALE	QUANDO SI SCEGLIE
Biglietteria	Cliente allo sportello
Telefono	Prenotazione telefonica
Agenzia	Agenzia viaggi o tour operator
Hotel	Struttura ricettiva convenzionata
Sito web	Prenotazione arrivata online (di norma già impostata)

Cancellazioni

PREAVVISO	RIMBORSO
Oltre 48 ore	100%
Da 48 a 24 ore	50%
Meno di 24 ore	Nessuno
Sospensione per maltempo	100% oppure spostamento di data

ALLEGATO C

Glossario

Approdo	Il punto di partenza o di arrivo di una tratta. Non coincide sempre con la città: una stessa località può avere più approdi.
Canale	Da dove è arrivata la prenotazione. Serve a capire quale canale di vendita rende.
Check-in	La spunta che certifica che il passeggero è salito a bordo.
Console	La schermata di riepilogo del modulo Navigazione turistica.
Corsa	Una singola partenza, in una data e a un'ora precise, su una linea.
Linea	Il collegamento, identificato da una sigla (L1, L2R, P1...) e da una tratta.
Lista d'imbarco	L'elenco dei prenotati di una corsa, stampabile.
NV-XXXXXX	Il codice di una prenotazione.
Occupazione	La percentuale di posti venduti sul totale disponibile.
Partenza straordinaria	Una corsa aggiunta fuori dal programma stagionale.
Ridotto	Tariffa per over 65, residenti e persone con disabilità.
Timeline mezzi	Il grafico che mostra le corse di ogni imbarcazione lungo la giornata.

MANTENIAMOLO VIVO

Se una procedura qui descritta non corrisponde a quello che vedi a schermo — perché il software è stato aggiornato o perché in azienda si fa diversamente — segnalalo: un manuale che non viene corretto smette di essere letto nel giro di un mese. Scrivi a info@bedendo.it indicando il capitolo e cosa cambia.