Gli strumenti del capitolo 13

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 13.1 · La prova del risparmio travestito

Domanda	Risposta
Il beneficio ambientale è reale e documentabile, con un numero?	
Il risparmio economico, se c'è, è detto con trasparenza?	
Il livello del servizio resta lo stesso, o cambia soltanto la forma?	
L'ospite ha un'alternativa semplice e immediata?	
Il messaggio dice la verità su chi risparmia che cosa?	
Il costo si sposta sul personale?	
Gli ospiti con disabilità possono usare il servizio come prima?	

Strumento 13.2 · Il cartoncino della biancheria

Punto	Fatto	Note
Due righe al massimo, nella lingua dell'ospite.	☐	
Che cosa succede: asciugamano appeso si riusa, a terra si cambia; lenzuola ogni tre notti o su richiesta.	☐	
Che cosa fanno gli altri ospiti, con un numero vero dell'albergo.	☐	
Come chiedere un cambio in più, in qualsiasi momento.	☐	
Nessuna immagine drammatica, nessun «salva il pianeta».	☐	

Strumento 13.3 · La lettura delle recensioni

Tema	Recensioni positive nel mese	Recensioni negative nel mese	Commenti tipici	Azione
Prodotti del bagno				
Temperatura della camera				
Biancheria e pulizia				
Acqua da bere e bottiglie				
Colazione				
Messaggi in camera				

Strumento 13.4 · I comportamenti degli ospiti

Comportamento	Come si conta	Chi conta	Quando	Risultato
Riuso degli asciugamani	Camere con asciugamani appesi sul totale delle camere occupate	Personale dei piani	Un mese, due volte all'anno	
Scelta del cambio ogni tre giorni	Registrazioni al check-in	Ricevimento	Ogni mese	
Richieste di oggetti su richiesta	Registro del ricevimento	Ricevimento	Ogni mese	
Avanzi del buffet	Peso degli avanzi, Volume 6	Cucina	Una settimana, due volte all'anno	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 10 «L'albergo che dura». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, prezzi e fattori aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del tecnico, dell'esperto in gestione dell'energia, del responsabile della sicurezza, dell'avvocato o del commercialista, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.