Gli strumenti del capitolo 7

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 7.1 · La scheda delle preferenze dell'ospite

Voce	Contenuto	Chi la aggiorna	Note sulla protezione dei dati
Nome, lingua e modo di rivolgersi		Ricevimento	Dato comune
Camera preferita, cuscino, temperatura		Piani e ricevimento	Dato comune
Tavolo, orari e preferenze al ristorante		Ristorante	Dato comune
Allergie e diete		Ristorante e ricevimento	Dato sulla salute: consenso e cautela
Persone che accompagnano l'ospite		Ricevimento	Soltanto ciò che serve al servizio
Occasioni: compleanni, anniversari		Relazioni con gli ospiti	Con il consenso dell'ospite
Che cosa non è piaciuto l'ultima volta		Relazioni con gli ospiti	Da leggere prima di ogni arrivo

Strumento 7.2 · La riunione degli arrivi

Punto	Fatto	Note
Chi arriva oggi: gli ospiti che tornano, gli ospiti importanti, le occasioni.	☐	
Che cosa sappiamo di ciascuno: preferenze, osservazioni del soggiorno precedente.	☐	
Che cosa prepariamo: la camera, il tavolo, un'attenzione personale.	☐	
Chi accoglie e chi segue ogni ospite durante il soggiorno.	☐	
I problemi aperti del giorno prima, e chi li ha risolti.	☐	
Le partenze: chi saluta, chi chiede l'opinione.	☐	

Strumento 7.3 · Le domande prima di un contratto con un marchio del lusso

Domanda	Risposta
Che cosa cercano oggi i nostri ospiti abituali? Lo troverebbero ancora con il marchio?	
Quali ospiti nuovi porterebbe il marchio, da quali mercati e a quale prezzo?	
Quanto costa il marchio in compensi, standard, adeguamenti, per tutta la durata del contratto?	
Chi decide sul personale, sui prezzi, sugli investimenti? Che cosa resta alla proprietà?	
Come si esce dal contratto, e che cosa succede al nome dell'albergo?	
Se ci sono residenze: chi le compra, quali servizi ricevono, a quale prezzo, con quali regole per il parco e le parti comuni?	
Che cosa potremmo fare senza il marchio: un'associazione di indipendenti, una valutazione indipendente, investimenti sul personale?	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 11 «Le forme dell'ospitalità». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e prezzi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del tecnico, del responsabile della sicurezza, dell'avvocato, del commercialista o del consulente del lavoro, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.