Strumento 16.2 · Il colloquio di ascolto e permanenza

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 16 «Trattenere»

Questo modulo si può chiamare audit dell’empatia e della permanenza, ed è pensato per i colloqui individuali con i collaboratori. Le sue domande non indagano la persona, ma ciò che la tiene o la allontana dall’albergo. Lo riportiamo con le sue spiegazioni.

Parte	Domanda	Che cosa cercare	Risposta
Clima e motivazione	Qual è stata la tua giornata di lavoro migliore negli ultimi tre mesi, e perché?	Se ciò che motiva la persona è tecnico, relazionale o legato a un riconoscimento	
Clima e motivazione	Che cosa ti crea più frustrazione nel lavoro quotidiano?	Ostacoli del sistema: procedure vecchie, attriti fra reparti, strumenti mancanti	
Strumenti del mestiere	Ti senti pienamente in grado di fare bene il tuo lavoro? Se no, che cosa manca: formazione, strumenti, autonomia, tempo?	Ostacoli che la direzione può rimuovere	
Strumenti del mestiere	Se fossi il direttore per un giorno, quale sarebbe la prima cosa che cambieresti?	Idee per risparmiare o migliorare, che chi vive i processi vede prima di altri	
Patto per il futuro	Quale competenza vorresti imparare o migliorare nei prossimi sei mesi?	Il percorso di crescita	
Patto per il futuro	Come posso aiutarti meglio come capo: più autonomia, più riscontri e guida, più flessibilità, altro?	Ciò che conta per questa persona, al di là di ogni etichetta	
Azioni concordate	Che cosa facciamo entro trenta giorni?	Impegni concreti, firmati da entrambi	

C’è un avvertimento essenziale: un colloquio di ascolto senza un’azione concreta entro trenta giorni distrugge la credibilità di chi lo conduce. Se si chiede dove sta il problema, bisogna essere pronti a risolverlo.

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 1 «Il capitale umano dell’albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici rivolgiti al tuo consulente.