Strumento 17.3 · Il calendario dello standard della settimana

Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 17 «Formare: l’albergo come scuola»

Un ciclo di otto settimane, da ripetere e rinnovare. Ogni settimana ha un comportamento, una frase per il briefing, una domanda di richiamo e un segnale da osservare.

Settimana	Comportamento	Domanda di richiamo nel briefing	Che cosa osserva il capo
1	Il saluto a pochi metri	Che cosa fai quando incroci un ospite in corridoio con le mani occupate?	Saluti spontanei durante il giro
2	La risposta al telefono	Quali sono le tre cose da dire in ogni risposta?	Tempi di risposta, uso del nome, chiusura
3	La cura della persona	Che cosa controlli allo specchio prima del turno?	Divise, scarpe, cartellini con il nome
4	La vendita consigliata	Quale prodotto suggerisci oggi, e con quale frase?	Vendite del prodotto della settimana
5	Gli allergeni	Quali sono i quattordici allergeni da indicare? Dove si trovano le schede?	Risposte corrette alle domande degli ospiti
6	La sicurezza	Dov’è il punto di raccolta? Chi chiami in caso di incendio?	Conoscenza delle vie di fuga e dei numeri
7	Il nome dell’ospite	Come scopri e ricordi il nome di un ospite?	Uso del nome nei contatti
8	Il passaggio di consegne	Che cosa deve contenere il registro alla fine del turno?	Completezza del registro

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.