# Strumento 20.5 · Il colloquio difficile

*Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 20 «Comunicare, correggere, sanzionare»*

| Fase | Che cosa fa il capo |
|---|---|
| Preparazione | Rilegge il diario dei fatti; decide l’obiettivo del colloquio; sceglie un luogo riservato e un tempo senza interruzioni |
| Apertura | Dice subito lo scopo, con calma: «Ti ho chiesto di vederci per parlare di tre episodi precisi» |
| I fatti | Descrive i fatti, senza aggettivi e senza giudizi sulla persona |
| L’ascolto | Chiede la versione del collaboratore e la ascolta senza interrompere |
| Le deviazioni | Riporta il discorso sul fatto con la tecnica del disco rotto, senza alzare la voce |
| Il silenzio | Lascia tempo alle risposte, senza riempire il vuoto |
| Le conseguenze | Spiega che cosa si aspetta da ora in poi e che cosa accadrà se il comportamento si ripete |
| La chiusura | Riassume ciò che è stato detto e concordato; annota il colloquio; se ci sono infrazioni da contestare, segue la procedura dello strumento 20.4 |

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.*