# Strumento 7.1 · La scheda dell’ospite arrabbiato

*Il capitale umano dell’albergo · dal capitolo 7 «Emozioni, stress e conflitti nel servizio»*

Da tenere al ricevimento, in sala e nel turno di notte, e da usare nella formazione con casi simulati.

| Fase | Che cosa fare | Che cosa evitare |
|---|---|---|
| Prima di parlare | Una sola persona gestisce l’ospite; spostarsi, se possibile, in un luogo più riservato; mani visibili, posizione leggermente di lato, distanza rispettata | Rispondere dal banco con il regolamento in mano; essere in due a parlare |
| Ascoltare | Lasciare finire; annuire; riassumere ciò che si è capito | Interrompere; giustificarsi; dire «si calmi» |
| Riconoscere | Dare un nome all’emozione e alla sua ragione | Minimizzare; discutere sull’emozione |
| Scusarsi | Per il disagio, sempre; per l’errore, solo se c’è | Il «mi scuso se»; scaricare la colpa su un collega |
| Risolvere | Una o due proposte concrete, con tempi realistici; un’attenzione per l’attesa | Promettere ciò che non si può fare; tempi che non si rispetteranno |
| Chiudere il cerchio | Registrare l’episodio; informare i colleghi; un gesto durante il soggiorno | Considerare chiuso il caso alla consegna della chiave |
| Se l’ospite minaccia o aggredisce | Fissare un limite chiaro; chiamare il responsabile di turno; se serve, il 112; proteggere i colleghi e gli altri ospiti | Continuare a cercare di soddisfare l’ospite a ogni costo |

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.*