# Strumento 7.2 · Il colloquio dopo un episodio difficile

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

Da fare il giorno stesso, o al più tardi all’inizio del turno successivo, con il collaboratore che ha vissuto l’episodio. Dura dieci o quindici minuti.

| Domanda | Scopo |
|---|---|
| Come stai? | Riconoscere che l’episodio è stato pesante; chiedere se serve qualcosa |
| Che cosa è successo, secondo te? | Ascoltare la sua versione prima di dare la propria |
| Che cosa ha funzionato? | Rinforzare i comportamenti giusti |
| Che cosa faresti diversamente la prossima volta? | Imparare senza colpevolizzare |
| Che cosa ti avrebbe aiutato? | Scoprire le risorse che mancano: un’autorizzazione, un’informazione, un collega |
| Che cosa cambiamo noi? | Trasformare l’episodio in una regola, una formazione, uno strumento |

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.*