Strumento 7.3 · Preparare una conversazione difficile

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

Da compilare prima di un colloquio difficile con un collaboratore, un capo reparto o la proprietà.

Domanda	La mia risposta
Qual è il fatto, descritto senza giudizi?	
Quali dati lo sostengono?	
Qual è l’effetto sull’ospite, sulla squadra, sui risultati?	
Che cosa prova probabilmente l’altra persona, e perché?	
Qual è il mio interesse, e quale il suo? Dove coincidono?	
Che cosa chiedo, esattamente?	
Quali alternative posso proporre?	
Come chiuderò: che cosa ci diciamo che faremo, entro quando?	

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.