# Strumento 11.2 · La scheda dell’ospite misterioso

*Le fondamenta del servizio · dal capitolo 11 «L’audit del servizio»*

Esempi di domande osservabili, da adattare agli standard dell’albergo. Si risponde sì, no, o con la misura indicata.

| Area | Domanda | Risposta | Fatto / Note |
|---|---|---|---|
| Prenotazione telefonica | Risposta entro tre squilli? | Sì o no | |
| Prenotazione telefonica | L’operatore ha detto il nome dell’albergo e il proprio? | Sì o no | |
| Prenotazione telefonica | Ha chiesto il motivo del soggiorno e proposto almeno due soluzioni? | Sì o no | |
| Arrivo | Contatto visivo e saluto prima che l’ospite parlasse? | Sì o no | |
| Arrivo | Aiuto con i bagagli offerto senza chiederlo? | Sì o no | |
| Arrivo | Numero della camera non pronunciato ad alta voce? | Sì o no | |
| Arrivo | Tempo totale al banco | Minuti | |
| Camera | Polvere sopra cornici e testiera? | Sì o no | |
| Camera | Capelli in doccia, lavandino, sanitario? | Sì o no | |
| Camera | Telecomando e interruttori puliti al tatto? | Sì o no | |
| Camera | Tutte le luci e le dotazioni funzionanti? | Sì o no | |
| Ristorante | Acqua offerta entro due minuti? | Sì o no | |
| Ristorante | Domanda sugli allergeni fatta? | Sì o no | |
| Colazione | Tempo fra l’arrivo al tavolo e il caffè | Minuti | |
| Richiesta fuori standard | Richiesta notturna soddisfatta e tempo di risposta | Sì o no; minuti | |

| Area | Domanda | Risposta | Fatto / Note |
|---|---|---|---|
| Partenza | Conto dettagliato presentato e spiegato? | Sì o no | |
| Partenza | Domanda su che cosa si poteva fare meglio? | Sì o no | |
| Sempre | Nome dell’ospite usato in modo naturale | Numero di volte | |

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

*Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 2 «Le fondamenta del servizio». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti giuridici, di sicurezza o sanitari rivolgiti al professionista competente.*