Strumento 12.1 · La tabella dei punti dolenti

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 12 «Dal dato al miglioramento»

Categoria	Commenti negativi del mese	Di cui gravi	Commenti positivi	Andamento rispetto al mese precedente	Note
Arrivo e ricevimento					
Pulizia					
Letto e sonno					
Rumore					
Bagno					
Colazione					
Ristorante e bar					
Personale					
Prezzo e valore					
Connessione					

Categoria	Commenti negativi del mese	Di cui gravi	Commenti positivi	Andamento rispetto al mese precedente	Note
Parcheggio					
Altro					

Fonti: recensioni, reclami diretti, registro dei recuperi, questionari. Ogni commento può essere contato in più categorie.

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.