Strumento 12.4 · La guida alla risposta alle recensioni

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

Fare	Non fare
Rispondere entro pochi giorni	Rispondere a caldo
Ringraziare per il commento	Ringraziare con una formula identica per tutti
Riconoscere il problema, senza discutere i dettagli	Accusare l’ospite di mentire
Dire che cosa è stato fatto o si farà, se vero	Promettere ciò che non si farà
Invitare a un contatto diretto se serve	Rivelare date, camera, consumi, accompagnatori
Firmare con il nome di una persona	Ironizzare o usare toni sarcastici
Segnalare alla piattaforma le recensioni illecite, con le prove	Rispondere con minacce legali in pubblico
Ringraziare anche per le recensioni positive, e citarle alla squadra	Ignorare le recensioni positive

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.