Strumento 13.3 · La dichiarazione di attesa

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 13 «Quando la procedura salta»

«Siamo a conoscenza di [che cosa, in termini di fatti certi] avvenuto [quando] presso il nostro albergo. La nostra prima preoccupazione è [per le persone coinvolte / per la sicurezza dei nostri ospiti e collaboratori]. Abbiamo [le azioni già fatte: chiamato i soccorsi, sospeso il servizio, avviato una verifica] e stiamo collaborando con [le autorità competenti]. Daremo ulteriori informazioni entro [orario]. Per informazioni: [nome del portavoce, contatto].»

Regole: nessuna ipotesi sulle cause; nessun nome delle persone coinvolte; nessuna negazione di ciò che è evidente; la stessa frase per tutti i canali.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

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.