Strumento 3.1 · La scheda azione, frase, standard: l’arrivo

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 3 «Il copione del servizio»

Passaggio	Azione	Frase guida	Standard
Avvistamento	Alza lo sguardo dal monitor e cerca il contatto visivo	Nessuna	Contatto visivo entro tre secondi dall’ingresso nel raggio di tre metri
Saluto	Saluta per primo	«Buonasera, benvenuto.» Se l’ospite è conosciuto, usa il nome	Saluto a voce a un metro e mezzo, prima che l’ospite parli
Identificazione	Chiedi il documento, guardalo, confronta la foto con il viso	«Mi permette un documento per completare la registrazione?»	Documento visto e confrontato per ogni ospite, minori compresi
Conferma del soggiorno	Ripeti date, tipo di camera, tariffa e ciò che è incluso	«Confermo tre notti in camera doppia superior, colazione inclusa.»	Nessuna informazione essenziale omessa
Garanzia	Chiedi la carta e spiega l’autorizzazione	«Le chiedo una carta a garanzia del soggiorno e degli extra.»	Importo spiegato prima dell’operazione
Informazioni	Indica orari, colazione, connessione, servizi principali	Traccia breve, adattata all’ospite	Massimo quattro informazioni a voce, le altre per iscritto
Consegna della chiave	Indica la camera senza pronunciarne il numero	«La sua camera è al terzo piano, il numero è scritto qui.»	Numero della camera mai detto ad alta voce
Congedo	Augura un buon soggiorno e indica come chiedere aiuto	Frase libera	Tempo complessivo al banco entro lo standard dell’albergo

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.