Strumento 3.2 · Il dizionario delle frasi

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

Un elenco costruito con la squadra, da arricchire nel tempo. Non contiene formule obbligatorie, ma esempi di come trasformare frasi che allontanano in frasi che avvicinano.

Da evitare	Da preferire	Perché	Le nostre frasi
«Non è possibile.»	«Quello che posso fare è…»	Una porta chiusa va sempre accompagnata da una porta aperta	
«Non è il mio reparto.»	«Me ne occupo io e la richiamo entro dieci minuti.»	Per l'ospite l'albergo è uno solo	
«Si calmi.»	«Capisco, mi racconti che cosa è successo.»	Chiedere calma irrita; ascoltare calma	
«La carta non funziona.»	«Il terminale non riceve l'autorizzazione.»	Proteggere la dignità dell'ospite	
«Camera 312, signor Rossi!»	«Signor Rossi, il numero è scritto sulla busta.»	Riservatezza	
«Come posso rendere magica la sua giornata?»	«Posso aiutarla con qualcosa per stasera?»	Una domanda concreta suona sincera	
«Le auguro un piacevole soggiorno presso la nostra struttura.»	«Buon soggiorno, per qualsiasi cosa siamo qui.»	Parole semplici, non burocratiche	

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.