Strumento 3.3 · La mappa di un momento: l’arrivo

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

Livello	Prima dell’arrivo	Al banco	Verso la camera	In camera
Azioni dell’ospite	Riceve un messaggio di benvenuto	Si presenta, consegna il documento	Prende l’ascensore	Entra, controlla, si siede
Azioni visibili dei collaboratori	Nessuna	Saluto, registrazione, garanzia, informazioni	Accompagnamento o indicazioni; bagagli	Presentazione della camera, se prevista
Linea di visibilità	·	·	·	·
Azioni non visibili	Piano camere, controllo delle preferenze, messaggio	Comunicazione degli alloggiati, apertura del conto	Avviso ai piani dell’arrivo	Camera controllata dalla governante
Supporto	Gestionale, posta elettronica	Gestionale, terminale di pagamento, portale della polizia	Sistema delle chiavi	Ispezione dei piani, manutenzione
Punti di rottura	Preferenze non registrate	Camera non pronta, carta rifiutata, documento mancante	Bagagli in ritardo	Guasti non segnalati, camera non conforme

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.