Strumento 4.3 · I livelli degli ospiti importanti

Le fondamenta del servizio · dal capitolo 4 «Il ricevimento e la portineria»

Livello	Chi	Che cosa prevede	I nostri criteri
Uno	Ospite abituale, occasione speciale	Preferenze rispettate, biglietto di benvenuto, saluto del capo ricevimento	
Due	Cliente che spende molto, responsabile di un’azienda cliente, giornalista o critico	In più: controllo della camera da parte del capo ricevimento, omaggio di benvenuto, saluto del direttore	
Tre	Persona nota, proprietà, ospite con esigenze di sicurezza	In più: controllo del direttore, accompagnamento in camera, riservatezza rafforzata, istruzioni scritte alla squadra	
Per tutti i livelli	·	Nessuna foto, nessun autografo, nessuna pubblicazione, nome mai pronunciato in pubblico	

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.