Strumento 4.4 · La procedura di riprotezione

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

Passaggio	Azione	Fatto / Note
1	Il controllo del mattino rileva più camere vendute che disponibili	
2	Il capo ricevimento sceglie la prenotazione da spostare: una notte, prima visita, nessuna occasione speciale; mai ospiti abituali, gruppi, ospiti con disabilità o famiglie con bambini piccoli, salvo loro richiesta	
3	Prenota una camera di categoria pari o superiore in un albergo vicino, possibilmente con accordo di reciprocità	
4	Avvisa l’ospite prima dell’arrivo, per telefono, spiegando la soluzione e scusandosi	
5	All’arrivo, accoglie l’ospite di persona, offre una bevanda, organizza e paga il trasferimento	
6	Si fa carico della camera e di un gesto di scuse: cena, colazione, rimborso o buono per un soggiorno futuro	
7	Il giorno dopo telefona all’ospite; se il soggiorno continua, offre il ritorno in una camera migliore	
8	Registra il caso e le cause; il direttore verifica se cambiare le regole di vendita o di sovrapprenotazione	

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.