Strumento 19.3 · La comunicazione con gli ospiti

I numeri dell’albergo · dal capitolo 19 «Ristrutturare ad albergo aperto»

Momento	Che cosa si comunica	Chi lo fa
Sul sito e sui portali, prima della prenotazione	Date, aree interessate, fasce orarie, misure adottate	Revenue manager, responsabile commerciale
Agli ospiti già prenotati	Le stesse informazioni, e la possibilità di cambiare senza penali	Ricevimento, prenotazioni
All’arrivo	Dove sono i lavori; assegnazione della camera secondo le zone	Ricevimento
In camera	Lettera del direttore, con orari veri, e un gesto di attenzione	Direttore, governante
Durante il soggiorno	Gestione dei reclami e compensazioni previste	Personale del ricevimento e della sala
Dopo	Ringraziamento e invito a vedere le camere rinnovate	Direttore, responsabile commerciale

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Fonte: L’Architettura dell’Ospitalità, seconda edizione, Volume 3 «I numeri dell’albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e aliquote aggiornate a novembre 2026: per le decisioni con effetti fiscali, contrattuali o bancari rivolgiti al professionista competente. I calcoli si fanno con i fogli Excel del volume.