Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · L'albero dei codici di mercato

Da costruire con la revenue manager, l'ufficio commerciale e il ricevimento, partendo dai segmenti del budget. Per ogni codice si indicano il segmento, la regola di assegnazione e chi lo assegna.

Segmento	Codice	Regola di assegnazione	Chi lo assegna	Quota delle notti attesa
Individuali a tariffa aperta				
Individuali a tariffa riservata				
Gruppi				
Tour operator e agenzie				
Altri				

Strumento 2.2 · Le regole di codifica per il ricevimento

Un foglio di una pagina da tenere accanto allo schermo del ricevimento.

- Il segmento lo propone il sistema in base alla tariffa: cambialo solo se hai un'informazione precisa.
- Se l'ospite dice di viaggiare per un'azienda con accordo, chiedi il nome dell'azienda e applica il codice dell'accordo.
- Le prenotazioni di gruppo le codifica l'ufficio eventi: non modificarle.
- Il canale lo assegna il sistema: non modificarlo.
- Per le prenotazioni dirette, chiedi all'ospite come ha conosciuto l'albergo e registra la fonte.
- Se non sai quale codice usare, scegli «Da verificare»: la revenue manager lo controlla ogni mattina.
- Le camere gratuite e di servizio hanno un codice proprio, che richiede l'autorizzazione del direttore.

Strumento 2.3 · Il profilo dei segmenti

Da compilare ogni anno con i dati del sistema gestionale. È la base della previsione, delle decisioni di prezzo e del budget.

Segmento	Notti	Tariffa media	Anticipo medio	Durata media	Notti feriali	Cancellazioni e mancati arrivi	Spesa fuori camera	Costo di distribuzione	Contributo per notte
Individuali diretti									
Individuali dai portali									
Aziende con accordo									
Gruppi e congressi									
Tour operator e agenzie									

Strumento 2.4 · Il controllo mensile della qualità dei dati

Da eseguire entro il quinto giorno di ogni mese, a cura della revenue manager e dell'amministrazione.

Punto	Fatto	Note
Quota delle notti con codice «Da verificare»: obiettivo inferiore all'1 per cento.	☐	
Prenotazioni con segmento incoerente con la tariffa applicata: elenco e correzione.	☐	
Notti dei clienti aziendali confrontate con le fatture intestate alle aziende.	☐	
Notti dei gruppi confrontate con i contratti e le liste dei partecipanti.	☐	
Prenotazioni con canale mancante o incoerente con il gestore dei canali.	☐	
Camere gratuite e di servizio: numero, motivo, autorizzazione.	☐	
Sintesi degli errori più frequenti e argomenti per la formazione del mese.	☐	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 4 «Il mercato dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti contrattuali, fiscali o sul trattamento dei dati rivolgiti al tuo consulente.