Gli strumenti del capitolo 8

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 8.1 · Il calcolo del livello di overbooking

Da compilare per ciascun tipo di notte di alta domanda, con i dati delle notti comparabili degli anni precedenti.

Prenotazioni in più	Probabilità che si liberino almeno altrettante camere	Camere in più occupate, in media	Ospiti da riproteggere, in media	Guadagno atteso
0				
1				
2				
3				
4				
5				

Dati da inserire: distribuzione delle camere liberate dalle cancellazioni dell'ultimo giorno e dai mancati arrivi; margine di una camera venduta; costo di una riprotezione, diretto e indiretto.

Strumento 8.2 · La procedura di riprotezione

- Nel pomeriggio, verificare le prenotazioni non garantite, confermare gli arrivi, valutare passaggi alla categoria superiore.
- Se la riprotezione è inevitabile, scegliere l'ospite secondo i criteri scritti: mai ospiti abituali, clienti con accordo, persone con esigenze particolari, soggiorni lunghi, famiglie con bambini piccoli.
- Prenotare la camera nell'albergo con cui esiste l'accordo di reciprocità, di categoria uguale o superiore.
- Telefonare all'ospite, possibilmente prima dell'arrivo; la telefonata la fa il responsabile del turno.
- Pagare il soggiorno nell'altro albergo finché la camera non è disponibile, e il taxi in entrambe le direzioni.
- Offrire il ritorno per le notti successive, con un gesto di benvenuto.
- Registrare il caso, la reazione dell'ospite e il costo; il giorno dopo, telefonata del direttore o del capo ricevimento.

Strumento 8.3 · Il controllo dei contingenti

Cliente	Camere per notte	Rilascio, giorni	Uso medio nell'ultimo anno	Uso nelle notti di alta domanda	Notti di chiusura previste	Proposta al rinnovo

Strumento 8.4 · Le regole sulle restrizioni di soggiorno

- Si applicano solo alle notti con previsione superiore a una soglia scritta, di solito il novanta per cento.
- Si indicano per ogni restrizione le tariffe e i canali interessati, e si escludono le aziende con accordo, salvo diversa decisione.
- Ogni restrizione ha una data di revisione automatica, di solito a sette giorni dalla data.
- Dopo ogni periodo di punta, si confrontano le notti laterali con l'anno precedente e si registra l'effetto nel registro delle decisioni.
- Il ricevimento conosce le restrizioni in vigore e sa offrire le alternative all'ospite che chiede una sola notte.

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.