Gli strumenti del capitolo 11

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 11.1 · La mappa dei sistemi e dei dati

Sistema	Fornitore	Che cosa fa	Da quali sistemi riceve dati	A quali sistemi invia dati	Inserimenti manuali	Problemi noti
Sistema gestionale						
Gestore dei canali						
Motore di prenotazione						
Revenue management						
Confronto dei prezzi						
Relazione con i clienti						

Strumento 11.2 · Le domande al fornitore di un sistema di revenue management

Domanda	Risposta
Come è stato misurato il risultato che dichiarate? Rispetto all'anno prima o rispetto ai concorrenti? In quali alberghi e in quale periodo?	
Quali dati usa il sistema, da dove li prende e con quale frequenza?	
Come si collega ai nostri sistemi gestionale e gestore dei canali? Chi paga i collegamenti?	
Che metodo di previsione e di ottimizzazione usa? Come possiamo controllarne il funzionamento?	
Quanto tempo serve perché il sistema dia previsioni affidabili per il nostro albergo?	
Quali limiti possiamo fissare? Come si registrano e si valutano le correzioni manuali?	
Possiamo provarlo per tre mesi senza pubblicare i prezzi?	
Chi è titolare dei dati? Li usate per altri scopi? In quale formato li restituite se cambiamo fornitore?	
Firmate il contratto per il trattamento dei dati personali previsto dall'articolo 28 del regolamento europeo?	

Strumento 11.3 · Il registro delle correzioni manuali

Data	Notti	Prezzo proposto dal sistema	Prezzo deciso	Ragione e informazione nuova	Risultato dopo la data	Esito osservato e stima controfattuale

Strumento 11.4 · Le clausole da controllare nel contratto con il fornitore

Punto	Fatto	Note
Titolarità dei dati dell'albergo e divieto di usarli per altri scopi senza consenso scritto.	☐	
Restituzione dei dati, compresa la storia, in formato standard e in tempi precisi alla fine del contratto.	☐	
Contratto per il trattamento dei dati personali con i contenuti dell'articolo 28 del regolamento (UE) 2016/679.	☐	
Luogo di conservazione dei dati, misure di sicurezza, notifica delle violazioni.	☐	
Livelli di servizio: disponibilità del sistema, tempi di intervento, assistenza in italiano.	☐	
Durata, rinnovo, recesso e costi di uscita.	☐	
Trasparenza sulle funzioni di intelligenza artificiale e sui dati usati per mostrare i prezzi agli ospiti.	☐	

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.