Gli strumenti del capitolo 13

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 13.1 · La valutazione di un programma di visibilità

Voce	Stima	Come si misura
Ricavi annui dall'agenzia		Dati del sistema gestionale
Costo aggiuntivo della commissione e degli sconti		Punti in più per ricavi interessati
Margine di una notte aggiuntiva		Tariffa meno commissione e costi variabili
Notti aggiuntive necessarie per il pareggio		Costo aggiuntivo diviso per il margine per notte
Notti aggiuntive misurate		Confronto con i concorrenti e con gli altri canali, notti forti e deboli separate
Stima della piattaforma		Rapporto mensile della piattaforma, da confrontare con la misura dell'albergo
Decisione e periodi di attivazione		

Strumento 13.2 · La lettura delle condizioni della piattaforma

Domanda	Risposta
Come si calcola la commissione, anche su cancellazioni, mancati arrivi, modifiche, prolungamenti?	
Chi paga la riprotezione di un ospite se l'albergo non ha la camera, e con quali limiti?	
Come si gestiscono i reclami degli ospiti, i rimborsi, le contestazioni sui pagamenti?	
Quali penali o sospensioni può applicare la piattaforma, e con quale procedura?	
Come si contestano le recensioni e i giudizi?	
Come la piattaforma usa i contenuti e i dati dell'albergo?	
Quali sono i parametri principali del posizionamento, secondo la piattaforma?	
Come si esce dai programmi e dalla piattaforma, con quali preavvisi?	

Strumento 13.3 · Il controllo mensile delle commissioni

Mese	Prenotazioni fatturate	Soggiorni effettivi nel sistema	Differenze: cancellazioni, mancati arrivi, riduzioni	Importo contestato	Reclamo presentato	Esito

Strumento 13.4 · Gli indicatori di dipendenza

Punto	Fatto	Note
Quota delle notti e dei ricavi del primo intermediario, e dei primi due.	☐	
Quota delle notti dirette, confrontata con lo studio europeo sulla distribuzione.	☐	
Variazione delle quote rispetto all'anno precedente.	☐	
Quota degli ospiti arrivati dalle agenzie che tornano direttamente.	☐	
Effetto sul ricavo di una sospensione di un mese del primo intermediario, stimato con la previsione.	☐	

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.