Gli strumenti del capitolo 14

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 14.1 · La prova del percorso di prenotazione

Da ripetere ogni trimestre, dal telefono e dal computer, in italiano e in inglese.

Domanda	Risposta
Quanti minuti servono per prenotare una camera dalla pagina iniziale del sito?	
Le date si inseriscono una sola volta?	
Il prezzo mostrato comprende l'IVA, e l'imposta di soggiorno è segnalata fin dalla prima schermata?	
Le condizioni di cancellazione e di pagamento sono chiare prima della prenotazione?	
Quanti campi si devono compilare? Sono tutti necessari?	
I vantaggi della prenotazione diretta sono visibili accanto ai prezzi?	
Il prezzo del sito coincide con quello mostrato sui metamotori?	
Il CIN compare sul sito?	
Il percorso è utilizzabile con la sola tastiera e con un lettore di schermo?	

Strumento 14.2 · Il cruscotto mensile del sito

Indicatore	Mese	Stesso mese anno prima	Obiettivo
Visite, per provenienza			
Quota da dispositivi mobili			
Ricerche di disponibilità			
Prenotazioni			
Conversione del sito			
Conversione del motore di prenotazione			
Valore medio della prenotazione e servizi aggiunti			
Costo totale del canale: motore, metamotori, pubblicità, pagamenti			
Costo per notte venduta			

Strumento 14.3 · Le regole per telefono e posta elettronica

- Risposta al telefono entro quattro squilli, con nome e formula concordata.
- Risposta alle richieste per posta elettronica con un'offerta concreta entro due ore lavorative.
- Ogni offerta contiene un collegamento per prenotare e una scadenza.
- Ogni richiesta non convertita viene registrata con il motivo.
- Controllo mensile su un campione di richieste, con prove anonime.

Strumento 14.4 · Il controllo dell'accessibilità

Punto	Fatto	Note
Testi alternativi per tutte le immagini significative.	☐	
Contrasto sufficiente fra testo e sfondo.	☐	
Navigazione completa con la tastiera, compreso il pagamento.	☐	
Moduli con etichette chiare e messaggi di errore comprensibili.	☐	
Pagine compatibili con i lettori di schermo e con l'ingrandimento del testo.	☐	
Informazioni sull'accessibilità fisica dell'albergo e delle camere.	☐	
Dichiarazione di accessibilità del servizio, aggiornata dal fornitore.	☐	

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.