Gli strumenti del capitolo 22

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 22.1 · La mappa dei dati degli ospiti

Fonte	Dati raccolti	Finalità	Base giuridica	Chi li vede	Tempo di conservazione	Uso per il marketing
Sistema gestionale						
Motore di prenotazione						
Agenzie online						Non consentito
Ristorante						
Centro benessere						
Questionari						
Comunicazione alloggiati e imposta di soggiorno		Obblighi di legge	Obbligo di legge			Non consentito

Strumento 22.2 · Le regole per le note nei profili

- Scrivere ogni nota come se l'ospite dovesse leggerla.
- Registrare fatti utili al servizio, non giudizi sulla persona.
- Usare i campi strutturati per le preferenze; le note solo per ciò che non vi rientra.
- Non registrare informazioni sulla vita privata, sulla salute, sulle opinioni, salvo ciò che l'ospite comunica per ricevere un servizio, e solo per quel soggiorno.
- Non registrare informazioni ottenute da altri ospiti o dal personale su fatti privati.
- Controllo mensile di un campione di note da parte del capo ricevimento.

Strumento 22.3 · I gruppi di clienti per la relazione

Gruppo	Criterio	Profili	Azione di servizio	Azione di comunicazione	Base giuridica della comunicazione
Abituali recenti					
Abituali persi					
Nuovi diretti					
Nuovi da intermediari					
Inattivi					

Strumento 22.4 · La verifica di una campagna di comunicazione

Domanda	Risposta
Per ogni indirizzo, esiste un consenso dimostrabile, o ricorrono le condizioni dell'invio ai clienti per servizi analoghi?	
Sono esclusi gli indirizzi forniti dagli intermediari e quelli di chi si è opposto?	
Il messaggio contiene il modo per opporsi con un clic?	
Il contenuto è pertinente per il gruppo a cui si invia?	
La frequenza è ragionevole?	
Il fornitore della piattaforma di invio ha firmato il contratto per il trattamento dei dati?	

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.