Gli strumenti del capitolo 24

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 24.1 · L'indice del piano di marketing e vendite

Punto	Fatto	Note
Analisi di partenza: segmenti, mercato, calendario, canali, reputazione, clienti; cinque conclusioni in una pagina.	☐	
Obiettivi: otto al massimo, con valore attuale, obiettivo, responsabile, misura.	☐	
Matrice dei segmenti e dei periodi, con le azioni e i responsabili.	☐	
Budget dei ricavi per segmento e per mese, con le verifiche di coerenza.	☐	
Budget delle azioni commerciali, legato alle caselle della matrice.	☐	
Cruscotto mensile e calendario delle riunioni.	☐	
Verifiche di conformità dell'anno.	☐	
Revisione di fine stagione dell'anno precedente, in allegato.	☐	

Strumento 24.2 · La matrice dei segmenti e dei periodi

Segmento	Domanda molto alta e alta	Domanda media	Domanda bassa	Responsabile
Individuali diretti				
Individuali dalle agenzie online				
Aziende con accordo				
Gruppi e congressi				
Tour operator e agenzie				
Eventi e banchetti				

Strumento 24.3 · Il cruscotto commerciale mensile

Indicatore	Mese	Progressivo	Budget	Anno precedente	Commento
Ricavi delle camere					
RevPAR netto					
RGI					
Occupazione dei mesi deboli					
Quota diretta delle notti individuali					
Ricavi di eventi e banchetti					
Indice di reputazione rispetto ai concorrenti					
Probabilità di ritorno degli abituali					
Portafoglio dei tre mesi successivi rispetto al budget					
Azioni del piano in ritardo					

Strumento 24.4 · La revisione di fine stagione

Domanda	Risposta
Quali obiettivi sono stati raggiunti, e quali no? Con quali ragioni, sostenute dai dati?	
Quali decisioni del registro hanno prodotto il risultato atteso, e quali no?	
Quali opportunità commerciali sono state perse, e perché?	
Quali eventi hanno avuto un risultato diverso dal preventivo, e perché?	
Quali azioni di marketing hanno avuto un costo per prenotazione accettabile, e quali no?	
Che cosa ha detto la reputazione sui periodi di prezzo alto?	
Che cosa si fa diversamente l'anno successivo? Chi lo scrive nel piano?	

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.