Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · Il tasso di cattura per servizio e per segmento

Servizio	Ospiti presenti	Coperti di ospiti in mezza pensione	Coperti di altri ospiti	Coperti di gruppi	Coperti di clienti esterni	Tasso di cattura totale	Tasso di cattura fra gli ospiti liberi di scegliere
Colazione							
Pranzo							
Cena							
Bar							
Servizio in camera							

Istruzioni: calcolare su presenze, non su camere; ripetere per i mesi di alta e di bassa occupazione; registrare nella cassa il tipo di cliente per ogni conto.

Strumento 2.2 · Il concetto in una pagina

Voce	Indicazione	Da compilare
Nome e luogo	Nome del punto vendita, posizione nell'albergo, ingresso.	
Pubblico principale	Chi viene, in una frase.	
Pubblici secondari	Chi altro viene, e con quali limiti.	
Occasione	Perché e quando si viene.	
Offerta	Tre o quattro righe, senza l'elenco dei piatti.	
Prezzo medio previsto	Per persona, con e senza bevande.	
Atmosfera e servizio	Stile, ritmo, durata media del pasto.	
Orari	Giorni e ore di apertura, stagioni.	
Capacità riservata agli ospiti	Tavoli o fasce orarie per mezza pensione e gruppi.	
Che cosa non fa	Le rinunce, scritte.	
Indicatori	Le tre misure con cui si verificherà che il concetto funziona.	

Strumento 2.3 · La mappa della concorrenza

Locale	Distanza a piedi	Tipo di cucina	Prezzo medio	Giorni e orari	Giudizio medio nelle recensioni	Punto di forza	Spazio lasciato libero

Istruzioni: includere tutti i locali entro dieci minuti a piedi; aggiornare ogni anno; segnare in fondo le fasce di prezzo e di orario poco servite.

Strumento 2.4 · La matrice di scelta del modello

Criterio	Peso	Solo colazione	Colazione e bar	Ristorante per ospiti	Locale tutto il giorno	Ristorante di città	Ristorante di destinazione
Contributo indotto sulle camere							
Domanda esterna disponibile							
Spazio nella mappa della concorrenza							
Adeguatezza di spazi e cucina							
Persone disponibili o reperibili							
Rischio economico							
Coerenza con l'albergo							
Totale ponderato							

Istruzioni: attribuire a ogni criterio un peso concordato con la proprietà prima di valutare i modelli; dare un punteggio da 1 a 5; discutere i risultati, non accettarli meccanicamente.

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 6 «La tavola 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 su sicurezza alimentare, allergeni, contratti, lavoro, fisco o trattamento dei dati rivolgiti al responsabile del piano di autocontrollo, al tuo consulente o al tecnico abilitato.