Gli strumenti del capitolo 15

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 15.1 · La sequenza del servizio e i suoi standard

Momento	Standard	Come si misura	Responsabile
Accoglienza			
Primo contatto al tavolo			
Ordinazione			
Vino			
Portate			
Dolce e caffè			
Conto			
Congedo			

Strumento 15.2 · Il piano della sera

Tavolo	Ora	Nome	Coperti	Ospite dell'albergo	Occasione	Allergie e diete	Note e preferenze	Rango

Strumento 15.3 · Le regole sulle prenotazioni

Regola	Contenuto a Le Mura	Come si comunica
Conferma	Messaggio il giorno prima con annullamento semplice	Al momento della prenotazione
Garanzia	Carta di pagamento per tavoli da sei in su e per le sere di maggiore domanda; penale indicata	Al momento della prenotazione, per iscritto
Durata del tavolo	Prima fascia fino alle 21.15 nelle sere piene	Al momento della prenotazione
Posti per ospiti dell'albergo	Dodici posti della seconda fascia fino alle 18	Al ricevimento e in camera
Lista d'attesa	Chiamata in ordine di iscrizione	A chi trova il ristorante pieno
Mancate presentazioni	Registrate per cliente	Interno

Strumento 15.4 · L'autorità di rimediare

Ruolo	Che cosa può offrire senza autorizzazione	Che cosa deve registrare
Cameriere	Un dolce, un caffè, un calice di vino, la sostituzione di un piatto	Il reclamo e la soluzione
Capo rango	La rimozione di un piatto dal conto, una bottiglia di vino della fascia media	Il reclamo, la soluzione, il valore
Maître	La cena di un tavolo, un invito per una sera successiva	Il reclamo, la soluzione, il valore, il contatto successivo

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.