Gli strumenti del capitolo 8

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 8.1 · La verifica della comunicazione dei prezzi

Controllo	Sì	No	Azione
Il primo prezzo mostrato comprende tutte le voci obbligatorie?			
Le voci facoltative sono indicate come tali, con il prezzo?			
L'imposta di soggiorno è indicata chiaramente fin dall'inizio?			
Gli sconti sono calcolati su un prezzo effettivamente praticato di recente?			
Il calcolo degli sconti è conservato?			
Se il prezzo è personalizzato con processi automatizzati, l'ospite ne è informato?			
Le condizioni della tariffa sono visibili prima della prenotazione?			
Le regole regionali sui prezzi esposti sono rispettate?			

Strumento 8.2 · La verifica delle asserzioni ambientali

Frase usata	Dove compare	Generica o fondata su compensazioni?	Prova disponibile	Decisione

Istruzioni: elencare ogni frase sull'ambiente e sulla sostenibilità usata sul sito, nelle agenzie, nei materiali stampati, nelle camere e sui social; eliminare le asserzioni generiche senza un'eccellenza dimostrabile e quelle fondate su compensazioni; sostituirle con fatti specifici e verificabili, conservando le prove.

Strumento 8.3 · Le regole della casa sulle recensioni

Si può	Non si può
Invitare gli ospiti a recensire dopo la partenza, senza promettere nulla	Offrire sconti, omaggi o consumazioni in cambio di recensioni
Rispondere con cortesia e misura	Rivelare dati personali dell'ospite nella risposta
Segnalare alla piattaforma le recensioni prive dei requisiti di liceità	Comprare o cedere recensioni, anche tramite agenzie
Chiedere la rimozione delle recensioni più vecchie di due anni	Scrivere o far scrivere recensioni da dipendenti, amici o fornitori
Documentare le segnalazioni con la verifica dei soggiorni	Querelare per una critica sgradita ma reale

Strumento 8.4 · La scheda di segnalazione di una recensione

Voce	Contenuto
Piattaforma e collegamento alla recensione	
Data di pubblicazione	
Requisito di liceità che manca	
Verifica eseguita: soggiorni, nomi, date	
Chi ha presentato la segnalazione e quando	
Esito e data	
Risposta pubblicata, se presente	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 7 «Le regole dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo e alle regole della tua Regione e del tuo Comune. Norme aggiornate a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere di un avvocato, di un consulente del lavoro, di un commercialista o di un tecnico abilitato, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti legali.