Gli strumenti del capitolo 1

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 1.1 · Le promesse e le recensioni

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Che cosa promettiamo, su sito e portali	Che cosa dicono le recensioni	Dimensione del servizio	Coerente o no	Che cosa fare
Esempio: posizione in centro e camere storiche	Lodi costanti per il palazzo e la posizione	Aspetti tangibili	Coerente	Mantenere e documentare

Istruzioni: leggere almeno cento recensioni recenti, dividerle per le cinque dimensioni dello strumento 1.2 e confrontarle con ciò che il sito e i portali promettono.

Strumento 1.2 · Le cinque dimensioni del servizio

Dimensione	Domanda	Che cosa dicono gli ospiti	Che cosa dicono i collaboratori	Priorità
Aspetti tangibili	I luoghi e le attrezzature sono all'altezza della promessa?			
Affidabilità	Facciamo ciò che promettiamo, la prima volta?			
Prontezza	Quanto aspetta l'ospite, e dove?			
Competenza e sicurezza	Le nostre persone ispirano fiducia?			
Empatia	L'ospite si sente riconosciuto?			

Strumento 1.3 · Le domande prima di comprare una tecnologia

Domanda	Risposta
Quale momento del soggiorno migliora, e per quale gruppo di ospiti?	
Quale costo toglie all'ospite: tempo, fatica, incertezza, ripetizione?	
Quale costo toglie all'albergo, e di quanto, in ore o in euro?	
Sostituisce una persona, la sostiene o ne arricchisce il lavoro?	
Toglie un contatto che l'ospite voleva?	
Come ci accorgeremo che funziona, con quale misura e in quanto tempo?	
Chi in albergo risponde del risultato?	
Che cosa succede se non funziona, o se il fornitore smette di offrirla?	

Strumento 1.4 · I gruppi di ospiti e che cosa comprano

Gruppo di ospiti	Quota delle notti	Che cosa compra davvero	Il momento che conta di più	Che cosa lo irrita di più

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 9 «L'esperienza e la tecnologia». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, dati e tassi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del responsabile della protezione dei dati, dell'avvocato, del commercialista o del tecnico informatico, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.