Gli strumenti del capitolo 2

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 2.1 · La mappa del percorso dell'ospite

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.

Fase	Che cosa fa l'ospite	Che cosa vede	Chi dell'albergo c'è	Che cosa funziona	Che cosa non funziona	Momento della verità
Esempio: arrivo della sera	Consegna il documento, aspetta, riceve la chiave	Il banco, la coda, lo schermo	Due persone del ricevimento	Accoglienza cordiale	Sette minuti per arrivo, coda oltre quindici minuti	Sì

Istruzioni: disegnare il percorso reale, non quello ideale, con tutti i reparti; farne una versione per ogni gruppo di ospiti importante; segnare i momenti della verità, i picchi e la fine.

Strumento 2.2 · Il registro delle attese

Momento	Giorno e fascia oraria	Numero di ospiti	Attesa media	Attesa massima	Causa principale	Che cosa provare

Strumento 2.3 · Le domande sui picchi e sulla fine

Domanda	Risposta
Qual è il momento più bello del soggiorno, secondo le recensioni? Si ripete, o dipende dal caso?	
Qual è il momento peggiore? Si può togliere, accorciare o spiegare?	
Come finisce il soggiorno? Che cosa vede e sente l'ospite negli ultimi cinque minuti?	
Le parti spiacevoli, come le carte e i pagamenti, si possono spostare all'inizio o fuori dal soggiorno?	
Dove l'ospite può scegliere, e dove gli imponiamo qualcosa senza motivo?	
Chi protegge i momenti che funzionano da ogni cambiamento?	

Strumento 2.4 · I poteri di recupero

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.

Errore probabile	Chi lo incontra per primo	Che cosa può offrire subito	Fino a quale importo	Come si registra	Chi verifica il giorno dopo
Esempio: camera non pronta all'ora promessa	Ricevimento	Bevanda al bar, deposito bagagli, avviso sul telefono quando è pronta	30 euro	Registro dei recuperi	Capo ricevimento

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.