Gli strumenti del capitolo 3

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 3.1 · La lettura delle recensioni per temi

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.

Tema	Recensioni del mese	Di cui positive	Di cui negative	Frase tipica	Momento del percorso	Tendenza sul mese precedente
Esempio: attesa all'arrivo	17	2	15	«Venti minuti in coda dopo un lungo viaggio»	Arrivo della sera	Stabile

Strumento 3.2 · La risposta a una recensione

Punto	Fatto	Note
Ringraziare in modo personale, citando ciò che l'ospite ha scritto.	☐	
Riconoscere il problema, se c'è, senza giustificazioni lunghe.	☐	
Dire che cosa l'albergo ha fatto o farà, con fatti verificabili.	☐	
Invitare a un contatto diretto quando il caso lo richiede, con un nome.	☐	
Non rivelare dati personali dell'ospite o dettagli del soggiorno.	☐	
Scrivere per chi leggerà, non soltanto per chi ha scritto.	☐	
Rispondere entro due giorni alle recensioni negative.	☐	

Strumento 3.3 · L'indagine breve dopo il soggiorno

Domanda	Scala	Perché la chiediamo
Come valuta il suo arrivo in albergo?	Da 1 a 7	Misura il momento su cui lavoriamo
Quanto è stato facile ottenere ciò che le serviva durante il soggiorno?	Da 1 a 7	Misura la fatica dell'ospite
Che cosa ricorda in particolare del soggiorno?	Risposta aperta	Trova i picchi
Che cosa migliorerebbe per primo?	Risposta aperta	Trova le priorità
Quanto è probabile che consigli l'albergo a un amico o a un collega?	Da 0 a 10	Segue una tendenza

Strumento 3.4 · Il cruscotto dell'esperienza

Misura	Definizione scritta	Famiglia	Frequenza	Valore di partenza	Obiettivo	Responsabile

Strumento 3.5 · La verifica delle regole sulle recensioni

Domanda	Risposta
Offriamo vantaggi, sconti o regali in cambio di recensioni? Se sì, smettere.	
Mandiamo l'invito a recensire a tutti gli ospiti, o soltanto a quelli contenti?	
Se raccogliamo recensioni sul nostro sito, diciamo come le verifichiamo?	
Conserviamo la prova del soggiorno e del documento fiscale per il tempo necessario?	
Conosciamo le procedure di segnalazione e di rimozione delle piattaforme che usiamo?	
Chi in albergo decide se chiedere la rimozione di una recensione, e con quali criteri?	
Gli obiettivi del personale sono legati a un punteggio, in un modo che spinge a chiedere voti?	

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.