Gli strumenti del capitolo 4

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 4.1 · I livelli della personalizzazione

Livello	Che cosa facciamo oggi	Chi lo fa	Dove si perde	Che cosa migliorare
Riconoscere				
Ricordare				
Adattare l'offerta				
Scegliere il momento				

Strumento 4.2 · Il profilo dell'ospite

Gruppo di voci	Voci	Chi le scrive	Chi le legge	Base giuridica	Per quanto si conservano
Contatti e lingua	Nome, indirizzo, telefono, lingua	Ricevimento	Tutti i reparti a contatto con l'ospite	Contratto	
Storico dei soggiorni	Date, camere, canale	Gestionale	Ricevimento, direzione	Contratto e interesse legittimo	
Preferenze dichiarate	Piano, lato, letto, cuscino, orari, bevande, nota breve	Chi le riceve	Reparti interessati	Contratto e interesse legittimo	
Esigenze per la salute	Allergie, intolleranze, esigenze legate a disabilità	Chi le riceve	Soltanto i reparti che le usano	Consenso esplicito o tutela della salute	
Scelte sul marketing	Consenso, opposizione, canali	Ricevimento o sito	Chi gestisce le comunicazioni	Consenso o art. 130 del codice	

Strumento 4.3 · Le domande prima di usare un dato

Domanda	Risposta
Da dove viene il dato: lo ha dato l'ospite, lo abbiamo osservato, lo abbiamo dedotto, viene da fuori?	
L'ospite si aspetta che lo sappiamo?	
Lo usiamo per servire meglio il soggiorno o per vendere qualcosa?	
Abbiamo una base giuridica, e l'ospite ne è informato?	
È un dato sulla salute o di un'altra categoria particolare?	
Chi lo vede, e chi dovrebbe vederlo?	
Per quanto tempo lo teniamo, e chi lo cancella?	
Lo mostreremmo all'ospite senza imbarazzo?	

Strumento 4.4 · Le regole di scrittura delle note

Punto	Fatto	Note
Scrivere fatti e preferenze, mai giudizi sulla persona.	☐	
Scrivere come se l'ospite dovesse leggere.	☐	
Indicare chi ha scritto e quando.	☐	
Non scrivere esigenze di salute nelle note visibili a tutti.	☐	
Aggiornare quando l'ospite cambia idea; cancellare quando non serve più.	☐	
Verificare con l'ospite, al soggiorno successivo, le preferenze trascritte da altri.	☐	

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.