Gli strumenti del capitolo 10

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 10.1 · Le cinque domande

Domanda	Risposta	Come lo sappiamo
Quale problema dell'ospite risolve?		
Quanti ospiti la useranno, e quali resteranno esclusi?		
Che cosa succede quando non funziona, di notte?		
Che cosa toglie o aggiunge al lavoro del personale?		
Quanto costa in cinque anni, e con quale contratto?		

Strumento 10.2 · Ciò che chiedono, ciò che ci vendono

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.

Tecnologia	Richieste degli ospiti in dodici mesi	Fonte: recensioni, telefonate, banco	Proposte dei fornitori	Decisione: adottare, rinviare, non fare
Esempio: rete veloce in tutte le camere	Molte	Recensioni	Sì	Adottare
Esempio: tablet in camera	Nessuna	Nessuna	Sì	Non fare

Strumento 10.3 · La prenotazione diretta

Punto	Fatto	Note
Il sito si carica in fretta sul telefono.	☐	
Prezzi e disponibilità coincidono con il gestionale.	☐	
La prenotazione richiede pochi passaggi.	☐	
Le condizioni, compresa la cancellazione, sono chiare.	☐	
Il pagamento è sicuro, con autenticazione forte.	☐	
C'è almeno una ragione per prenotare direttamente.	☐	
Il sito rispetta i requisiti di accessibilità.	☐	
Il codice identificativo nazionale è indicato.	☐	
L'ospite riceve subito la conferma e, prima dell'arrivo, il modulo.	☐	

Strumento 10.4 · L'alternativa con una persona

Servizio digitale	Alternativa con una persona	Chi la offre, e quando	Costo per l'ospite
Modulo prima dell'arrivo	Arrivo tradizionale al banco	Ricevimento, sempre	Nessuno
Link di pagamento	Pagamento al banco	Ricevimento, sempre	Nessuno
Messaggi	Telefono e banco	Ricevimento, giorno e notte	Nessuno

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.