Gli strumenti del capitolo 15

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 15.1 · Che cosa fa l'assistente, che cosa passa a una persona

Tipo di domanda	L'assistente risponde	Passa a una persona	Tempo massimo per la persona
Orari, indicazioni, servizi, rete	Sì, dalla base		
Prezzi e disponibilità	Soltanto dal motore di prenotazione	Se non presenti nel motore	15 minuti di giorno, 30 di notte
Reclami e insoddisfazione		Sì, subito	15 minuti di giorno, 30 di notte
Salute, allergie, sicurezza, minori		Sì, subito	Immediato in caso di urgenza
Eccezioni alle condizioni, pagamenti contestati		Sì	Entro la giornata
Richiesta esplicita di una persona		Sì	15 minuti di giorno, 30 di notte

Strumento 15.2 · Le regole della base di informazioni

Punto	Fatto	Note
Ogni risposta sta in piedi da sola, senza rimandi.	☐	
Ogni prezzo dice a che cosa si applica e fino a quando.	☐	
Offerte e pacchetti in una sezione separata, con le date.	☐	
Quando un'informazione cambia, la vecchia si cancella.	☐	
Ogni cambiamento di servizio si riporta nella base lo stesso giorno.	☐	
Una volta al mese si rileggono le domande senza risposta.	☐	
Un responsabile, con un sostituto.	☐	

Strumento 15.3 · Il controllo delle conversazioni

Settimana	Conversazioni lette	Corrette e complete	Corrette ma incomplete	Sbagliate	Errori gravi	Passaggi a una persona	Correzioni fatte

Strumento 15.4 · Il piano della prova

Voce	Contenuto
Canali compresi e esclusi	
Durata	
Misure, con valore di partenza e confronto	
Controllo delle risposte: quante, chi, ogni quanto	
Giorni alterni o altro confronto per le prenotazioni	
Regole di passaggio a una persona	
Informazione all'ospite che è un sistema	
Dati: conservazione, uso per l'addestramento, contratto	
Costo completo, compreso il tempo del personale	
Data e criterio della decisione	

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.