

Registro reclami e service recovery

Dai fatti verificabili alla soluzione e alla rimozione della causa

NOME DELLA STRUTTURA

RIFERIMENTI DELLA STRUTTURA

Periodo

DAL

AL

RESPONSABILE

REPARTO

Registro

Data	Camera / pratica	Area	Gravità	Fatto verificabile	Azione immediata	Responsabile	Scadenza	Stato

Registro reclami e service recovery

Dai fatti verificabili alla soluzione e alla rimozione della causa

Scheda del caso

DATA	CAMERA / PRATICA	RESPONSABILE	CANALE

Fatto riportato e riscontri disponibili

Gestione

☐ Ascoltare e distinguere fatto, aspettativa e opinione	OK
☐ Verificare prenotazione, registri e persone coinvolte	OK
☐ Gestire subito sicurezza, privacy o accessibilità	OK
☐ Definire una soluzione coerente con il problema	OK
☐ Richiedere autorizzazione per compensazioni	OK
☐ Confermare all'ospite azione e tempi realistici	OK
☐ Verificare l'esito con follow-up	OK
☐ Registrare causa e intervento preventivo	OK

Chiusura

COMPENSAZIONE	AUTORIZZATA DA	DATA CHIUSURA	ESITO

Evitare giudizi sull'ospite e dati non necessari. I casi sensibili devono seguire il percorso di escalation della struttura.