

Checklist overbooking e riprotezione

Decisioni, comunicazione e follow-up quando le camere non bastano

NOME DELLA STRUTTURA

RIFERIMENTI DELLA STRUTTURA

Evento

DATA

RESPONSABILE

PRATICA

OSPITI COINVOLTI

Verifica e contenimento

☐ Riconciliare inventario, prenotazioni e tipologie	OK
☐ Escludere duplicati, errori di mapping e camere non vendibili	OK
☐ Verificare upgrade, room move e soluzioni interne	OK
☐ Definire priorità e criteri senza discriminazioni improprie	OK
☐ Bloccare ulteriori vendite se necessario	OK
☐ Attivare responsabile e limite economico autorizzato	OK
☐ Contattare strutture alternative realmente disponibili	OK
☐ Verificare categoria, distanza, servizi e accessibilità	OK

Situazione verificata e decisione iniziale

Checklist overbooking e riprotezione

PAGINA 2 / 2

Decisioni, comunicazione e follow-up quando le camere non bastano



Riprotezione e chiusura

☐	Comunicare direttamente con l'ospite e riconoscere il problema	OK
☐	Confermare per iscritto struttura, camera e condizioni alternative	OK
☐	Organizzare trasferimento e costi autorizzati	OK
☐	Trasferire solo le informazioni necessarie alla nuova struttura	OK
☐	Confermare assistenza durante lo spostamento	OK
☐	Registrare compensazione, costi e responsabile	OK
☐	Effettuare follow-up dopo l'arrivo	OK
☐	Analizzare causa tecnica, commerciale o previsionale	OK
☐	Aggiornare inventario, regole o formazione	OK
☐	Chiudere il caso con esito e azione preventiva	OK



Struttura alternativa, contatti e condizioni confermate

Il modello supporta la risposta operativa e non sostituisce condizioni contrattuali, obblighi applicabili o consulenza sul caso concreto.