Esercizio 10 — Gestire un reclamo difficile

Rituale / tema: Reclami

Obiettivo: Allenare un comportamento professionale concreto e osservabile.

Situazione: Un ospite segnala un errore nella prenotazione.

Attività: Simula ascolto, riconoscimento del problema, proposta di opzioni e conferma della soluzione.

Autovalutazione: Valuta assenza di colpevolizzazione e precisione.

Durata suggerita: 10–20 minuti