Percorso prenotazione e registro degli esiti

Compila i responsabili prima del servizio. I passaggi valgono come metodo operativo da adattare ai canali effettivi del locale. Eventuali condizioni economiche devono essere quelle verificate e comunicate dal locale, non ricavate da questo schema.

Mappa del percorso

Richiesta ricevuta → verifica disponibilità → registrazione in agenda → conferma al cliente → promemoria se previsto → controllo variazioni → presenza oppure gestione del ritardo → esito finale e riconciliazione.

Una richiesta non compatibile torna al cliente con un'alternativa o con l'indisponibilità. Una disdetta aggiorna subito l'agenda e libera i posti nel perimetro pertinente. Una variazione torna alla verifica disponibilità prima della nuova conferma.

Passaggio	Informazione necessaria	Responsabile da assegnare	Prova di esecuzione
Ricezione	Data, ora, persone, recapito necessario e canale	_____	Codice richiesta e ora ricezione
Disponibilità	Tavoli e carico del servizio aggiornati	_____	Stato accettata / alternativa / indisponibile
Conferma	Dettagli finali e condizioni pertinenti	_____	Data e canale della conferma
Variazioni	Modifica e nuova disponibilità	_____	Unica versione aggiornata
Promemoria	Dettagli e modo per annullare gestito	_____	Invio o attività registrata
Apertura servizio	Tutti i canali riconciliati	_____	Fotografia del totale attivo
Ritardo	Messaggi ricevuti, contatto e condizioni comunicate	_____	Ora e decisione registrate

Passaggio	Informazione necessaria	Responsabile da assegnare	Prova di esecuzione
Recupero posti	Disponibilità effettiva e tempo utile	_____	Posti riproposti e realmente occupati
Chiusura	Un esito finale per prenotazione	_____	Conteggi riconciliati

Uso del CSV

Il CSV contiene tre casi simulati di no-show e due righe simulate per distinguere disdetta e ritardo. Non costituisce un servizio completo e non va usato come denominatore dei tassi della guida. Copialo e sostituisci gli esempi con i tuoi codici interni; non inserire nomi, telefoni, note sanitarie o dati di pagamento.

Ogni riga descrive una prenotazione. attiva_inizio_servizio vale 1 se ancora confermata al momento scelto, 0 se già annullata. Registra quel momento sempre nello stesso modo. coperti_attesi_inizio usa il numero aggiornato in quell'istante; per una disdetta precedente è zero. Conserva in coperti_prenotati il numero originario per leggere le variazioni.

coperti_presenti riguarda il gruppo originario. posti_recuperati riguarda altri ospiti che hanno usato i posti liberati entro la fascia utile: non sono presenze del gruppo assente. posti_non_recuperati è il conteggio rimasto libero per quell'episodio, non una perdita di utile. Il file non ricalcola automaticamente.

Esiti da usare: presente, ritardo, riduzione_gruppo, disdetta, no_show, errore_interno. Se lo stato è ancora incerto, lascia l'esito aperto e riconcilia prima di calcolare i tassi. Registra le richieste mai confermate e gli abbandoni in un conteggio separato, non come no-show.

Campi mancanti restano mancanti; zero significa valore verificato. Controlla che i posti recuperati non superino quelli liberati e che ogni prenotazione abbia un solo esito finale.

Esempio completo dei tassi, simulato

Prenotazioni confermate per la data: 50. Disdette prima dell'inizio servizio: 5. Attive all'inizio servizio: 45. No-show: 3.

Tasso no-show sulle attive = 3 / 45 × 100 = 6,7%. Se una disdetta arriva dopo la fotografia iniziale, resta nel denominatore delle attive ma si registra come disdetta, non come no-show. Dichiara questa scelta quando confronti periodi.

Coperti attesi all'inizio servizio: 120. Coperti delle prenotazioni no-show: 8. Tasso per coperti = 8 / 120 × 100 = 6,7%. Le riduzioni di gruppo si contano separatamente.

Posti recuperati da no-show: 4 su 8. Posti non recuperati: 4. Per leggere anche le disdette usa un totale distinto, senza sommare gli stessi posti due volte. Con denominatore zero il tasso non è calcolabile. Arrotonda solo il risultato finale.

Prova del percorso

Canale di test: _____

Chi ha annullato e chi ha aggiornato l'agenda: _____

Tempo trascorso e posti tornati disponibili: _____

Problema riscontrato, intervento scelto e responsabile: _____

Periodo successivo da confrontare, con stessi denominatori: _____

Per le garanzie registra separatamente condizioni verificate, presentazione al cliente, gestione delle variazioni e problemi del provider. Non memorizzare dati di carta nel registro.

Dati e schede operative

01

Tipo riga	SIMULATO
Codice	NS01
Servizio	Cena esempio
Canale	Telefono
Ore anticipo prenotazione	48
Coperti prenotati	2
Attiva inizio servizio	1
Coperti attesi inizio	2
Promemoria	Si
Variazione ricevuta	Nessuna
Coperti presenti	0
Ritardo minuti	0
Esito finale	no_show
Ora tavolo liberato	21:00
Posti recuperati	2
Posti non recuperati	0
Minuti lavoro gestione	5
Nota	Contatto senza risposta; posti usati da altro gruppo

02

Tipo riga	SIMULATO
Codice	NS02
Servizio	Cena esempio
Canale	Online
Ore anticipo prenotazione	72
Coperti prenotati	4
Attiva inizio servizio	1
Coperti attesi inizio	4
Promemoria	Si
Variazione ricevuta	Nessuna
Coperti presenti	0
Ritardo minuti	0
Esito finale	no_show
Ora tavolo liberato	21:15
Posti recuperati	2
Posti non recuperati	2
Minuti lavoro gestione	8
Nota	Due posti riutilizzati nella fascia utile

03

Tipo riga	SIMULATO
Codice	NS03
Servizio	Cena esempio
Canale	Telefono
Ore anticipo prenotazione	24
Coperti prenotati	2
Attiva inizio servizio	1
Coperti attesi inizio	2
Promemoria	Si
Variazione ricevuta	Nessuna
Coperti presenti	0
Ritardo minuti	0
Esito finale	no_show
Ora tavolo liberato	21:00
Posti recuperati	0
Posti non recuperati	2
Minuti lavoro gestione	4
Nota	Nessuna domanda disponibile nella fascia

04

Tipo riga	SIMULATO
Codice	D01
Servizio	Cena esempio
Canale	Online
Ore anticipo prenotazione	96
Coperti prenotati	3
Attiva inizio servizio	0
Coperti attesi inizio	0
Promemoria	Non inviato
Variazione ricevuta	Disdetta prima inizio
Coperti presenti	0
Ritardo minuti	0
Esito finale	disdetta
Ora tavolo liberato	18:00
Posti recuperati	3
Posti non recuperati	0
Minuti lavoro gestione	2
Nota	Fuori denominatore attive inizio; recupero distinto dai no-show

05

Tipo riga	SIMULATO
Codice	R01
Servizio	Cena esempio
Canale	Telefono
Ore anticipo prenotazione	12
Coperti prenotati	2
Attiva inizio servizio	1
Coperti attesi inizio	2
Promemoria	Non previsto
Variazione ricevuta	Ritardo avvisato
Coperti presenti	2
Ritardo minuti	15
Esito finale	ritardo
Ora tavolo liberato	
Posti recuperati	0
Posti non recuperati	0
Minuti lavoro gestione	3
Nota	Tavolo tenuto secondo procedura comunicata

06

Tipo riga	REALE
Codice	
Servizio	
Canale	
Ore anticipo prenotazione	
Coperti prenotati	
Attiva inizio servizio	
Coperti attesi inizio	
Promemoria	
Variazione ricevuta	
Coperti presenti	
Ritardo minuti	
Esito finale	
Ora tavolo liberato	
Posti recuperati	
Posti non recuperati	
Minuti lavoro gestione	

Nota	

07

Tipo riga	REALE
Codice	
Servizio	
Canale	
Ore anticipo prenotazione	
Coperti prenotati	
Attiva inizio servizio	
Coperti attesi inizio	
Promemoria	
Variazione ricevuta	
Coperti presenti	
Ritardo minuti	
Esito finale	
Ora tavolo liberato	
Posti recuperati	
Posti non recuperati	
Minuti lavoro gestione	

Nota	

08

Tipo riga	REALE
Codice	
Servizio	
Canale	
Ore anticipo prenotazione	
Coperti prenotati	
Attiva inizio servizio	
Coperti attesi inizio	
Promemoria	
Variazione ricevuta	
Coperti presenti	
Ritardo minuti	
Esito finale	
Ora tavolo liberato	
Posti recuperati	
Posti non recuperati	
Minuti lavoro gestione	

Nota	

09

Tipo riga	REALE
Codice	
Servizio	
Canale	
Ore anticipo prenotazione	
Coperti prenotati	
Attiva inizio servizio	
Coperti attesi inizio	
Promemoria	
Variazione ricevuta	
Coperti presenti	
Ritardo minuti	
Esito finale	
Ora tavolo liberato	
Posti recuperati	
Posti non recuperati	
Minuti lavoro gestione	

Nota	