Messaggi di servizio e prova del passaggio di consegne

Modelli originali per un ristorante. Tutti i nomi, le date e gli orari degli esempi sono inventati. Sostituiscili con informazioni controllate prima di inviare. Il file non contiene un'informativa privacy o un modulo di consenso: questi documenti dipendono dall'organizzazione e dai trattamenti del locale.

Informazioni da preparare

Campo	Compilazione del locale
Fasce in cui leggiamo e rispondiamo	
Recapito per le richieste urgenti	
Registro in cui controlliamo i tavoli	
Referente e sostituto per fascia	
Persona cui inoltrare richieste particolari	
Collegamento al menù aggiornato	

Richiesta incompleta

«Buonasera, per controllare il tavolo ci indichi il giorno, l'orario e il numero di persone?»

Prima dell'invio: controlla quali informazioni sono già presenti nella chat e chiedi solo quelle mancanti. Stato della richiesta: da verificare.

Richiesta ricevuta durante una verifica

«Abbiamo ricevuto la richiesta per quattro persone il 15 ottobre 2026 alle 20. Ti rispondiamo dopo il controllo dei tavoli. Il tavolo è prenotato solo dopo una nostra conferma esplicita.»

Prima dell'invio: il referente prende in carico il controllo; non promettere una risposta entro un termine che non può rispettare.

Conferma dopo il controllo

«Confermiamo il tavolo per quattro persone il 15 ottobre 2026 alle 20, a nome Rossi. Per modificare o cancellare la prenotazione puoi rispondere qui durante gli orari di assistenza indicati nel profilo.»

Prima dell'invio: il tavolo risulta nel registro e il testo corrisponde all'accordo. Aggiungi un recapito alternativo se la chat non viene letta vicino all'orario della visita.

Alternativa ancora da accettare

«Alle 20 siamo completi. Al momento possiamo proporti le 19 oppure le 21:15. Indicaci se uno dei due orari va bene: controlleremo nuovamente la disponibilità prima di confermare.»

Prima dell'invio: le alternative sono realmente disponibili al momento del controllo. Stato della richiesta: in attesa del cliente; nessuna conferma automatica dell'alternativa.

Messaggio fuori orario

«Grazie per il messaggio. Leggiamo le richieste dalle 10 alle 12 e dalle 16 alle 18. Per una richiesta relativa al servizio in corso usa il numero indicato nel nostro profilo. Il messaggio ricevuto non conferma una prenotazione.»

Le fasce sono un esempio, non un orario consigliato. Prima di usare il testo, inserisci i tuoi orari e controlla che il recapito alternativo sia effettivamente presidiato.

Cancellazione eseguita

«Abbiamo cancellato la prenotazione del 15 ottobre 2026 alle 20 per quattro persone.»

Prima dell'invio: aggiorna il registro e avvisa chi gestisce eventuali altri accordi collegati alla prenotazione. Questo testo non definisce rimborsi o condizioni contrattuali.

Invito promozionale a destinatari già ammessi

«Da martedì trovi a pranzo i nuovi piatti di stagione. La proposta e i prezzi sono sul nostro sito. Se non desideri più ricevere queste promozioni, rispondi STOP.»

È un esempio simulato, separato dai messaggi di servizio. Aggiungi nome del locale e collegamento reale solo dopo aver verificato proposta, prezzi, destinatari, consenso, permesso del canale e contenuti ammessi, compresa la pagina collegata. Non è un testo per raccogliere il consenso. Sulla Platform servono anche le verifiche del modello e della sua categoria; il testo qui proposto non è un modello approvato da WhatsApp. Usa STOP soltanto se il locale lo riceve e interrompe gli invii prima della campagna successiva; gestisci anche rinunce espresse con parole diverse.

Richiesta di interrompere le promozioni

«Abbiamo interrotto i messaggi promozionali.»

Invia questa risposta quando hai aggiornato tutti i sistemi di invio. Annota data della richiesta, esecuzione e sistemi interessati. Per ulteriori richieste sui dati attiva il percorso privacy del locale. Non aggiungere offerte a questa comunicazione.

Scheda di consegna fra operatori

Elemento	Esempio simulato
Riferimento della richiesta	R-01, nessun recapito nel foglio di prova
Stato	In attesa del cliente
Ultima azione	Proposta alternativa alle 21:15
Prossima azione	Ricontrollare il tavolo quando arriva la risposta
Referente uscente	Operatore A
Referente entrante	Operatore B
Ora della consegna	18:00

Prove da eseguire

Prova	Esito corretto	Risultato del locale
Manca il numero di persone	Viene richiesto prima della verifica del tavolo	
L'orario richiesto è completo	L'alternativa resta da accettare e ricontrollare	
Il cliente non risponde all'alternativa	Nessuna conferma automatica; si gestisce l'eventuale opzione secondo la scadenza comunicata	
Una modifica arriva anche al telefono	Il registro contiene una sola prenotazione aggiornata	
Un messaggio arriva fuori orario	La risposta indica quando il canale è presidiato e non conferma il tavolo	
Il referente finisce il turno	Il sostituto vede la prossima azione e la prende in carico	
Un contatto interrompe le promozioni	Tutti gli invii interessati vengono fermati	

Correggi gli errori emersi e ripeti il solo percorso che ha fallito. Conserva gli esiti delle prove senza dati reali dei clienti.

Dati e schede operative

01

Flusso	Richiesta di tavolo
Finalità	Rispondere alla richiesta
Dati operativi necessari	Data ora persone e nome
Azione prima di inviare	Controllare disponibilità nel registro
Stato o prova da registrare	Richiesta aperta e operatore incaricato
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Nessuna offerta inserita nella risposta
Riesame previsto	

02

Flusso	Conferma
Finalità	Comunicare accordo sul tavolo
Dati operativi necessari	Riferimento prenotazione data ora persone
Azione prima di inviare	Registrare accordo prima di confermare
Stato o prova da registrare	Conferma inviata e registro aggiornato
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Testo corrisponde al tavolo effettivamente concordato
Riesame previsto	

03

Flusso	Modifica o cancellazione
Finalità	Aggiornare una prenotazione
Dati operativi necessari	Riferimento prenotazione e variazione richiesta
Azione prima di inviare	Verificare e aggiornare registro centrale
Stato o prova da registrare	Esito inviato e consegnato al servizio
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Verificare eventuali accordi specifici già comunicati
Riesame previsto	

04

Flusso	Iscrizione alle promozioni
Finalità	Registrare una scelta volontaria
Dati operativi necessari	Recapito scelta espressa data origine e versione del testo mostrato
Azione prima di inviare	Verificare informativa consenso e permesso per il canale
Stato o prova da registrare	Riferimento della prova e finalità accettata
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Controllo separato del contenuto ammesso dalla piattaforma
Riesame previsto	

05

Flusso	Invio promozionale
Finalità	Inviare comunicazione richiesta
Dati operativi necessari	Lista dei soli destinatari ammessi e testo
Azione prima di inviare	Controllare esclusioni contenuto permessi e regole canale
Stato o prova da registrare	Versione messaggio destinatari e responsabile invio
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Verificare categorie regolamentate e regole correnti; nessun invio automatico dal foglio
Riesame previsto	

06

Flusso	Revoca promozioni
Finalità	Interrompere gli invii interessati
Dati operativi necessari	Richiesta ricevuta data ed elenchi coinvolti
Azione prima di inviare	Aggiornare tutti i sistemi di invio
Stato o prova da registrare	Data esecuzione ed esito per ciascun sistema
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Separare revoca marketing da altre richieste sui dati
Riesame previsto	

07

Flusso	Richiesta particolare
Finalità	Organizzare contatto con referente competente
Dati operativi necessari	Solo informazioni necessarie al servizio
Azione prima di inviare	Seguire percorso definito per eventuali dati particolari
Stato o prova da registrare	Referente contattato e prossima azione
Referente locale	
Decisione su base giuridica e informativa	
Accessi e conservazione definiti dal locale	
Controllo del contenuto e del canale	Niente richieste di diagnosi o documenti medici nel modello
Riesame previsto	