Foglio mensile di analisi delle recensioni

Copia le quattro tabelle in un foglio di lavoro. Le formule sono descritte per poterle applicare anche a mano. Usa codici interni e brevi note sui fatti; non copiare nomi o dati personali non necessari.

1. Perimetro e registro

Mese: _____. Piattaforme incluse: _____. Responsabile della lettura: _____.

Criterio: tutte le recensioni pubblicate nel periodo / selezione descritta qui: _____.

Differenze rispetto al mese precedente: _____.

01

Codice recensione	
Piattaforma	
URL	
Data pubblicazione	
Data visita, se nota	
Stelle, se presenti	
Breve nota sul contesto	

Il totale N è il numero dei codici distinti in questo registro. Ogni recensione entra una volta. Se lo stesso episodio sembra comparire su più piattaforme, conserva i testi distinti e annota il possibile collegamento: non supporre che gli autori o le esperienze coincidano.

2. Temi: una riga per coppia recensione/tema

01

Codice recensione	
Tema	
Segno: positivo/negativo/misto	
Fatto descritto in poche parole	
Gravità operativa	
Episodio comune verificato o ipotizzato	
Verifica necessaria	

Temi iniziali proposti: attesa, ordine e consegna, piatti, accoglienza, conto, ambiente. Adattali senza cambiare significato ogni mese.

Gravità proposta: responsabile subito / problema di servizio / preferenza. Un possibile problema di salute o sicurezza segue subito le procedure del locale. Non aspettare la chiusura del mese.

Una recensione con due temi produce due righe. Tre frasi sul medesimo tema producono una riga. Registra anche ciò che viene apprezzato. Per una valutazione mista indica nella nota entrambe le componenti.

3. Riepilogo dei problemi

01

Tema	
Recensioni negative o miste che descrivono un problema, codici distinti (A)	
Totale recensioni lette (N)	
Quota A/N × 100	
Gravità massima da verificare	
Contesto rilevante	

Conta un codice una sola volta per ciascun tema. Per la frequenza dei problemi includi le righe negative e quelle miste che descrivono un problema reale nel testo. Riepiloga separatamente gli apprezzamenti. Il denominatore resta tutte le recensioni lette, comprese quelle senza problemi.

Se N=0, scrivi «nessun dato». Se manca la classificazione di parte dei testi, completa la lettura prima del calcolo oppure dichiara il sottoinsieme effettivamente usato. Le percentuali di temi diversi non devono sommare a 100%.

Esempio inventato: N=20, A attesa=6, quota=30%. Nel mese seguente N=10 e A attesa=3: quota ancora 30%. Il solo calo da 6 a 3 non dimostra un miglioramento. La quota riguarda le recensioni incluse, non tutti gli ospiti.

4. Decisioni e controllo successivo

01

Tema e fatto da verificare	
Azione concreta	
Responsabile	
Entro quando	
Come controllare l'applicazione	
Data riesame	
Risultato osservato e limiti	

Esempio inventato: conto richiesto più volte; assegnare il controllo delle richieste in una fascia affollata; responsabile di sala; prova nei prossimi due servizi; annotare richieste ricevute e chiusura del passaggio; riesame a fine settimana. Leggere poi le nuove recensioni senza attribuire automaticamente alla modifica ogni differenza.

Aspetto positivo da conservare e modo per mantenerlo: _____.