

CHECK-IN PERFETTO

Manuale Operativo per Host Professionali

10 Step · Audit Check-In™ · Check-In Ready Score™

La sequenza operativa step-by-step per un check-in impeccabile, professionale e replicabile

The step-by-step operational sequence for a flawless, professional and repeatable check-in

● **PIANO BASIC · OPERATIONS MANUAL** ●

Manuale operativo · Hospitality Premium

DATI STRUTTURA · PROPERTY DATA

Personalizza il manuale con i dati della tua struttura.

NOME STRUTTURA · PROPERTY NAME

NOME HOST · HOST NAME

DATA COMPILAZIONE · DATE

I 10 STEP DEL CHECK-IN

The 10 check-in steps

01 · Comunicazione

02 · Logistica

03 · Documenti

04 · Preparazione

05 · Welcome Kit

06 · Chiavi

07 · In Persona

08 · Guida Smart

09 · Day 1-2

10 · Verifica



ALTRE GUIDE NELL'ACADEMY HOST

Scan for Host Academy · marzamemi.com/host/risorse

● **Apri questo PDF con Adobe Acrobat Reader per checkbox, auto-calcolo Score e stampa**

Open with Adobe Acrobat Reader to enable interactive fields and auto-scoring

Step 01 · Comunicazione Pre Check-In

Pre check-in communication

Un check-in perfetto inizia 7 giorni prima. La comunicazione pre-arrivo riduce ansie, dubbi e ritardi.

01

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Messaggio di conferma prenotazione inviato entro 30 minuti +1 PT
- ☐ Template di benvenuto con dettagli alloggio inviato 7 giorni prima +1 PT
- ☐ Promemoria check-in con orario, indirizzo e contatti 24h prima +1 PT
- ☐ Richiesta orario di arrivo stimato confermato per iscritto +1 PT
- ☐ Canale di comunicazione preferito concordato (WhatsApp/email/telefono) +1 PT

✎ TEMPLATE COMUNICAZIONE PRE-ARRIVO

*Pre-arrival communication template**Es. "Messaggio T-7gg: benvenuto + indirizzo + parcheggio. T-24h: promemoria orario. T-2h: contatti diretti..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 02 · Informazioni Logistiche & Indirizzo

Logistics & address

L'85% dei problemi al check-in nasce da informazioni logistiche poco chiare. La precisione è tutto.

02

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Indirizzo esatto + link Google Maps inviato in anticipo +1 PT
- ☐ Indicazioni parcheggio dettagliate (gratuito/pagamento/ZTL) +1 PT
- ☐ Istruzioni accesso al palazzo/condominio chiare (cancello/citofono) +1 PT
- ☐ Foto della porta d'ingresso o di un punto di riferimento condivisa +1 PT
- ☐ Mezzi pubblici, taxi e distanze dai punti chiave indicate +1 PT

📄 SCHEDA LOGISTICA COMPLETA DA INVIARE

*Complete logistics info sheet to send**Es. "PIN Maps + foto portone verde + ZTL attiva 8-20, parcheggio gratuito via Roma a 80m + bus 12..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 03 · Documenti & Compliance Normativa

Documents & compliance

Schedine alloggiati, tassa di soggiorno e CIN sono obblighi di legge. Zero errori, zero sanzioni.

03

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Procedura raccolta documenti ospiti definita (anticipata o all'arrivo) +1 PT
- ☐ Sistema invio Alloggiati Web entro 24h dall'arrivo configurato +1 PT
- ☐ Modalità raccolta tassa di soggiorno chiarita all'ospite +1 PT
- ☐ Codice CIN/CIR visibile in struttura e nell'annuncio +1 PT
- ☐ Contratto/regolamento interno firmato o accettato digitalmente +1 PT

WORKFLOW CONFORMITÀ CHECK-IN

*Check-in compliance workflow**Es. "Doc raccolti via WhatsApp pre-arrivo. AlloggiatiWeb entro 22h. Tassa cash in busta sigillata..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 04 · Preparazione Fisica dell'Alloggio

Physical preparation

L'alloggio deve essere pronto al 100% prima dell'arrivo. Niente eccezioni, niente improvvisazioni.

04

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Pulizia profonda completata almeno 2 ore prima del check-in +1 PT
- ☐ Biancheria fresca su letti e bagni (lenzuola, asciugamani, strofinacci) +1 PT
- ☐ Temperatura interna controllata (clima/riscaldamento) pre-arrivo +1 PT
- ☐ Tutte le luci, elettrodomestici e prese funzionanti verificati +1 PT
- ☐ Wi-Fi attivo, password ben visibile e testata da un dispositivo +1 PT

✓ CHECKLIST PRE-ARRIVO DELLA PULIZIA

*Pre-arrival cleaning checklist**Es. "Pulizia +2h prima. Biancheria nuova. Clima 23°C estate / 21°C inverno. Wi-Fi testato pre-arrivo."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 05 · Welcome Kit & Accoglienza

Welcome kit & hospitality

Il welcome kit è il primo "wow" tangibile. È ciò che trasforma un alloggio in un'esperienza memorabile.

05

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Welcome card personalizzata con nome dell'ospite ben visibile +1 PT
- ☐ Prodotto locale di benvenuto (vino, dolce, frutta, olio) +1 PT
- ☐ Bottiglia d'acqua + caffè/tè/biscotti pronti per l'arrivo +1 PT
- ☐ Brochure dei migliori 5 ristoranti/luoghi consigliati allegata +1 PT
- ☐ Bagno con kit cortesia completo (saponi, shampoo, asciugacapelli) +1 PT

COMPONENTI DEL TUO WELCOME KIT

*Your welcome kit components**Es. "Welcome card + bottiglia vino Nero d'Avola + dolci tipici + brochure 5 ristoranti locali curata da noi..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 06 · Modalità di Consegna Chiavi

Key handover modality

Self check-in o in persona? Entrambe vanno bene, purché siano gestite con precisione assoluta.

06

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Modalità di consegna chiave definita e comunicata in anticipo +1 PT
- ☐ Smart lock o keybox con codice univoco per ogni prenotazione +1 PT
- ☐ Procedura di backup attiva in caso di guasto (numero emergenza) +1 PT
- ☐ Sistema fotografico di consegna documentale (foto delle chiavi/codice) +1 PT
- ☐ Procedura per check-in tardivi/notturni definita e gestibile +1 PT

🔧 SISTEMA DI CONSEGNA CHIAVI

Key delivery system

Es. "Keybox codice ruotato a ogni prenotazione. Backup: codice di emergenza condiviso via SMS dopo le 22..."



ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 07 · Check-In in Persona · Sequenza

In-person check-in sequence

Quando l'host è presente, ogni minuto conta. La sequenza dei primi 30 minuti definisce la recensione.

07

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Accoglienza calorosa: stretta di mano, presentazione, sorriso autentico +1 PT
- ☐ Tour breve dell'alloggio: ingressi, bagni, cucina, sicurezza +1 PT
- ☐ Spiegazione Wi-Fi, climatizzazione, smaltimento rifiuti, lavatrice +1 PT
- ☐ Consegna documenti: contatti, mappa locale, codice CIN visibile +1 PT
- ☐ Domande aperte: "C'è qualcosa che possa rendere il soggiorno perfetto?" +1 PT

SCRIPT PERSONALE PER I PRIMI 30 MINUTI

*Personal first 30-min script**Es. "Saluto + tour 10min: cucina/bagni/finestre. Wi-Fi. Differenziata. Recap contatti + 1 domanda aperta..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 08 · Guida Smart all'Ospite

Smart guest guide

Un manuale ben fatto risolve il 90% delle richieste post check-in e libera tempo prezioso all'host.

08

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Guida cartacea presente in casa (3-5 pagine plastificate) +1 PT
- ☐ Guida digitale PDF inviata via WhatsApp/email all'arrivo +1 PT
- ☐ Mappa con i 10 luoghi di interesse principali della zona +1 PT
- ☐ Numeri di emergenza ed elettrodomestici evidenziati +1 PT
- ☐ Sezione "Regole della casa" chiara e non punitiva +1 PT

📄 INDICE DELLA TUA GUIDA SMART

*Your smart guide index**Es. "1) Wi-Fi 2) Termostato 3) Differenziata 4) Top 10 luoghi 5) Numeri utili 6) Regole essenziali..."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 09 · Touchpoint Post-Arrivo · Day 1-2

Post-arrival touchpoints

Le prime 48 ore decidono se la recensione sarà 4★ o 5★. Un piccolo check fa la differenza.

09

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Messaggio di follow-up 2 ore dopo il check-in: "È tutto a posto?" +1 PT
- ☐ Messaggio mattino del giorno 2: consiglio di un posto da non perdere +1 PT
- ☐ Disponibilità chiara per emergenze: "Sono a 5 minuti, chiamami" +1 PT
- ☐ Eventuali problemi segnalati: risposta entro 1 ora con soluzione +1 PT
- ☐ Nessun messaggio invasivo o eccessivo: tono di servizio, non controllo +1 PT

SEQUENZA DI MESSAGGI DAY 1-2

*Day 1-2 messaging sequence**Es. "+2h: tutto ok? Day2 9:00: consiglio sunset al porto. SLA emergenze 1h. Stop spam."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Step 10 · Verifica & Miglioramento Continuo

Verification & continuous improvement

Ogni check-in è un'occasione di apprendimento. Misurare le criticità è l'unico modo per migliorare davvero.

10

Criteri da spuntare

Criteria to check

5 CRITERI · 5 PTS

- ☐ Diario operativo check-in compilato dopo ogni arrivo +1 PT
- ☐ Tempo medio di check-in misurato (target: 15-30 minuti max) +1 PT
- ☐ Problemi ricorrenti rilevati ed elencati per priorità +1 PT
- ☐ Feedback ospiti raccolto entro 48h dal check-out via WhatsApp +1 PT
- ☐ Manuale interno aggiornato almeno ogni 3 mesi +1 PT

LE 3 CRITICITÀ PIÙ FREQUENTI DEL TUO CHECK-IN

*Top 3 recurring check-in issues**Es. "1) Wi-Fi lento 2) Termostato confuso 3) Parcheggio difficile → revisione manuale ogni Q."*

ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto

Check-In Ready Score™

Check-In Ready Score™

Audit Check-In™ automatico. Punteggio calcolato in tempo reale (max 50).

Automatic check-in audit. Score auto-updated based on checked criteria.

CHECK-IN READY SCORE™ · DASHBOARD

Audit Check-In™ in tempo reale · Real-time check-in audit

CHECK-IN READY SCORE · YOUR SCORE

su 50 · out of 50

CLASSIFICAZIONE · CLASSIFICATION

Aggiornata automaticamente · Auto-updated



0-20

PROCESSO DA MIGLIORARE

Process to improve
Base operativa da consolidare

21-35

BUONA BASE OPERATIVA

Good operational base
Pronto a essere ottimizzato

36-45

CHECK-IN PROFESSIONALE

Professional check-in
Sequenza fluida e replicabile

46-50

CHECK-IN PREMIUM

Premium check-in
Eccellenza operativa

Piano di Miglioramento · Le 3 Azioni Prioritarie

Improvement plan · The 3 priority actions for your next check-in

1

AZIONE #1 · ACTION #1

Cosa migliorerai entro il prossimo check-in? · What will you improve before your next check-in?

2

AZIONE #2 · ACTION #2

Cosa migliorerai entro il prossimo check-in? · What will you improve before your next check-in?

3

AZIONE #3 · ACTION #3

Cosa migliorerai entro il prossimo check-in? · What will you improve before your next check-in?



ACADEMY HOST

marzamemi.com/host/risorse

● ACADEMY HOST · PIANO BASIC

Manuale operativo · Check-In Perfetto



CENTRO SUPPORTO

marzamemi.com/supporto