



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

# Servizio di Couverture

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-15-00

## Obiettivo e scopo

Descrive la procedura del servizio di turn down. Il servizio di *Couverture* è un servizio di qualità che si offre al cliente, per cui è necessario prestare massima attenzione e cura ai dettagli.

La Governante è responsabile della corretta esecuzione di questa procedura.

Il servizio di turn down è obbligatorio per gli hotel di lusso e di alta categoria e a discrezione del Direttore dell'hotel per le altre categorie.

Le caratteristiche minime che deve avere questo servizio sono quelle illustrate nella procedura: *"Personalizzazione cliente"*.

## Sommario

- 1 Servizio giornaliero
- 2 Procedure correlate
- 3 Modelli e file
- 4 Convalida procedura

## 1 Servizio giornaliero

**Responsabile: Cameriere**

Per offrire correttamente il servizio di *Couverture*, è necessario seguire i seguenti passi:

- Controllare le condizioni generali della camera (posacenere, cestini, televisione, ecc.)
- Controllare il bagno e gli asciugamani. Seguire sempre i criteri di rispetto dell'ambiente come illustrato nella procedura *"Pulizia dei bagni"*, in cui si indica che gli asciugamani non devono essere cambiati se non sono bagnati, sporchi o si trovano sul pavimento.
- Ritirare il room service, se presente.
- Sollevare con cura il copriletto, scoprendo il cuscino, e collocarlo ai piedi del letto lasciando la parte esterna visibile.
- Il lenzuolo superiore deve essere piegato lungo la coperta e il copriletto per la notte deve essere sistemato a 30 cm dal cuscino.
- Collocare il cuscino decorativo in cima al letto (se disponibile)
- Piegare il pigiama e sistemarlo sul letto, se il cliente l'ha lasciato in un punto visibile.
- Sistemare sul comodino qualche amenity (per es.: un cioccolatino) e il telecomando.
- Sistemare le pantofole ai piedi del letto, sul tappetino (se presente)
- Alla fine, spegnere le luci che non possono essere spente dal letto e chiudere le tende, per evitare che entri la luce del giorno.





Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Una volta completato il servizio di turn down, deve essere registrato sul modello [“Status camere.xls”](#), sulla colonna dei commenti.

Non effettuare il servizio di turno down se c'è il cartello [“Non disturbare”](#).

## 2 Procedure correlate

Pulizia dei bagni  
Personalizzazione cliente

## 3 Modelli e file

| Modello       | Responsabile | Periodo file |
|---------------|--------------|--------------|
| Status camere | Governante   | 12 mesi      |

## 4 Convalida procedura

| Versione | Corporate area                       | Approvato da                |                | Data di approvazione           |
|----------|--------------------------------------|-----------------------------|----------------|--------------------------------|
| 1        | Operations<br><b>(Process Owner)</b> | Operations Control Director | Anja Loijens   | Marzo 2012                     |
|          |                                      | Chief Operations Officer    | Ramón Aragonés |                                |
|          | Internal Audit                       | SVP Internal Audit          |                |                                |
|          | Resources                            | SVP Human Resources         |                |                                |
|          | Strategy & Development               | SVP Quality & Competition   |                | Steering Minutes<br>26/03/2012 |
|          | Management Committee                 |                             |                |                                |

