

Report

“I Rischi e i gravi errori da evitare con le casseforti del tuo hotel”



HOLITY.COM

**Namiti S.r.l. - P. Iva 06162571217 -
Sede leg.: Via Cortile, 16 - 80069 Vico Equense (NA)
Sede Op.: Corso Italia, 192 - 80063 Piano di Sorrento (NA)
www.holity.com | info@holity.com | +390818087452**

Report

I rischi e i gravi errori da evitare con le casseforti del tuo hotel



Il presente documento viene distribuito sotto licenza Tutti i diritti sono riservati e questo documento non è riproducibile, se non con autorizzazione scritta da parte dell'amministratore di www.holity.com.

Per maggiori informazioni sulla licenza <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
Creative Commons License 4.0: Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 4.0 Italia

- **Rischi che corri ogni giorno a cui magari non pensi mai**
- **Non sottovalutare la sicurezza in reception**
- **Come rendere sicure le camere per te e i tuoi ospiti**
- **Errori da non commettere**

Come ben saprai, **secondo la legge (art.1785 cc) “gli albergatori sono responsabili** di ogni deterioramento, distruzione o sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo” e sono tenuti a **risarcire il danno fino a 100 volte la tariffa giornaliera della camera.**

Quindi facendo un calcolo veloce, se il costo della camera è di 100€ potresti essere esposto al rischio di pagare ben 10.000€!

In realtà il rischio aumenta al crescere del valore della tua struttura, infatti, se hai un hotel di lusso dove il costo per una notte è ben più alto di 100€, **le cifre di risarcimento potrebbero essere da capogiro!**

A questo punto, viene naturale porsi una domanda: vale la pena rischiare di pagare cifre così alte, vanificando il duro lavoro di mesi e in casi più gravi, compromettendo la vita stessa del tuo hotel? Ovviamente la risposta è NO!

Ma allora come è possibile tutelarsi da questi rischi? è sufficiente dotarsi di una semplice cassaforte per fare sogni tranquilli?

La risposta non è poi così banale e scontata, come sembrerebbe, poiché le insidie a cui bisogna pensare sono tante e sempre nuove, soprattutto con le nuove tecnologie.

Vediamo insieme quali sono i rischi a cui gli albergatori vanno in contro e come tutelarsi.

Rischi che corri ogni giorno a cui magari non pensi mai

Hai mai pensato di incappare in veri e propri truffatori di mestiere che si recano in hotel in giro per il mondo con il solo scopo di rubare a danno degli albergatori?

Hai mai pensato di essere vittima di hacker che riescono ad aprire le casseforti in assenza dei tuoi ospiti che sono in spiaggia o in giro per la città?

Hai mai pensato che il tuo hotel possa essere bersaglio di criminali alla ricerca di passaporti o documenti d'identità da rubare per creare false identità?

Hai mai pensato che personale non tuo dipendente che entra in hotel (ad esempio muratori, installatori, donne di servizio, corrieri, ecc.) potrebbe approfittare di una distrazione per intrufolarsi nelle camere e rubare?

L'elenco in realtà potrebbe essere molto più lungo...

Il verificarsi di un furto è un evento che danneggia tutti i soggetti coinvolti, sia l'ospite derubato che l'albergatore.

Tuttavia il danno maggiore lo sostiene l'albergatore perché, oltre al risarcimento del danno che potrebbe essere consistente, avrà delle conseguenze indirette da non sottovalutare affatto. Vediamo quali sono.

Per un cliente che rientra in camera dopo la sua piacevole giornata in spiaggia o in giro per la città a visitare musei e monumenti, nel momento in cui si accorge che il suo orologio costoso, il pc appena comprato e il gioiello di famiglia sono scomparsi, la vacanza è decisamente rovinata!

Il ricordo della brutta esperienza rimarrà nella sua mente in modo indelebile e sarà sempre associato al tuo hotel. Questo comporterà come minimo che non

ritornerà mai più nella tua struttura, ma questo è il minore dei mali. La conseguenza peggiore è che il cliente, al termine della vacanza rovinata, farà una pessima recensione alla tua struttura, rovinando l'immagine e la reputazione del tuo hotel faticosamente ottenute in anni di duro lavoro. Questo è il vero problema!

Ormai tutti leggono le recensioni prima di fare qualsiasi acquisto, figuriamoci se non leggono i commenti sull'hotel dove dovranno trascorrere le tanto attese vacanze o un weekend di svago e relax. Leggere che un cliente è stato derubato dei suoi oggetti più cari lasciati in camera, farà scappare via dal sito di prenotazione più clienti di quanti tu possa immaginare!

La sicurezza è percepita come fondamentale e prioritaria, più di ogni altra cosa. Il cliente vuole sentirsi sicuro come a casa propria, anzi ancora di più perché sta pagando.

Di conseguenza il danno economico che dovrai sostenere, a seguito di un furto, sarà molto più alto delle aspettative.

Molti albergatori pensano erroneamente di risolvere il problema dei furti con semplici cartelli appesi nella hall, nei corridoi, negli ascensori e nelle aree comuni, con le scritte tipo *"La Direzione non risponde per eventuali furti di oggetti lasciati nelle stanze ... o di oggetti non lasciati in custodia."* pensando che il turista, soprattutto se straniero, si attenga a quanto letto e che quindi in caso di furto non si rivalga sull'albergatore per chiedere il risarcimento. Nulla di più sbagliato e stupido!

Ormai i viaggiatori sono bene informati e comunque in ogni caso basta fare una ricerca su Google su cosa fare in caso di furto in hotel per trovare svariati siti e articoli in merito, dove si parla della responsabilità dell'albergatore.

Non sottovalutare la sicurezza in reception

Per garantire la sicurezza agli ospiti e tutelarsi da brutte sorprese, innanzitutto bisogna dotare tutte le camere di una cassaforte.

In realtà, questo non basta, perché anche la reception dovrebbe avere una cassaforte con caratteristiche ad hoc.

Pensa ad esempio a quando arrivano in hotel gli ospiti e devono fare il check-in. Spesso capita che viene chiesto al cliente di lasciare il documento in reception e di ritirarlo in un secondo momento.

Ma dove vengono riposti questi documenti tanto sensibili? Sono veramente al sicuro?

Di frequente sono lasciati in reception senza particolari cautele, in un semplice cassetto o ancora peggio a vista nel casellario delle camere.

Hai mai pensato che qualcuno potrebbe entrare e rubare facilmente questi documenti approfittando di un momento di distrazione del personale? Basta veramente un attimo per fare un furto del genere!

Per risolvere questo problema è sufficiente dotarsi di casseforti studiate appositamente per le esigenze della reception, ad esempio con fessura per inserire facilmente sia documenti che contante. In questo modo proteggi sia i documenti dei tuoi ospiti lasciati in tua custodia, sia il tuo incasso in contante.



Sul nostro sito potrai scegliere tra una vasta gamma di [casseforti per reception](#), quella più adatta alle tue esigenze.

Come rendere sicure le camere per te e i tuoi ospiti

Il primo passo da fare è sicuramente dotare ogni camera di una cassaforte, tuttavia, scegliere quale possa essere la più sicura e adatta alle proprie esigenze non è poi così facile.

Ne esistono davvero tante tipologie a seconda del tipo di fissaggio, di serratura, di apertura, di dimensioni che possono [contenere pc e tablet](#), ecc.

Come si può vedere sul nostro sito holity.com, la scelta è davvero ampia.

Il fissaggio più sicuro sicuramente è quello a muro, ma considerando che non è facilissimo installarle poiché è necessario fare lavori di muratura e che un ladro non porterebbe mai via l'intera cassaforte, ma solo il suo prezioso contenuto, possono andar benissimo anche le casseforti che si fissano a mobili o all'interno di armadi.

Ciò che quindi rende veramente sicura una cassaforte è soprattutto la tipologia di serratura.

Tuttavia, purtroppo non esiste la cassaforte impossibile da aprire, anche perché



il tuo hotel non è certo il cavò di una banca. Quello che però puoi fare per ridurre al minimo la possibilità di furti, è sicuramente acquistare una cassaforte che renda il lavoro ai ladri molto difficile se non quasi impossibile. Ogni cassaforte può avere il suo punto debole e in alcuni casi **molto dipende anche da te.**

Se acquisti, ad esempio, **casseforti a chiave** o digitali super tecnologiche a



prova di hacker, dovrai stare molto attento a non commettere alcune distrazioni che potrebbero costarti molto caro. Quali?

Per le casseforti dotate di chiave passe-partout dovrai stare molto attento a dove nascondere la chiave. L'ideale sarebbe non dirlo a nessuno, neanche ai tuoi dipendenti, per la serie "fidarsi è

bene, ma non fidarsi è meglio", perché la chiave passe-partout apre tutte le casseforti e quindi chi ne entra in possesso può fare razzie nelle tue camere.



La stessa accortezza vale anche per quelle **digitali**, in questo caso, bisogna cambiare il codice master della fabbrica che è uguale per tutte le casseforti prodotte da quella marca. Forse ti sembrerà ovvio, ma in realtà non tutti gli albergatori sanno di doverlo cambiare

oppure se ne dimenticano. Quindi puoi avere anche la cassaforte più difficile da aprire al mondo, ma se dimentichi di fare queste piccole cose, sarà facilissimo aprirle.

Vediamo ora come ti può essere di aiuto la tecnologia che, anche in questo ambito, ha fatto passi da gigante.

Ci sono **casseforti innovative** che si aprono con il riconoscimento delle impronte digitali abbinato alla digitazione di un codice, quindi, a meno che nel tuo hotel non entri un agente di "mission impossible", sarà quasi impossibile aprirla!

Dai un'occhiata a questa cassaforte e ne resterai stupito!

Altro aspetto da non sottovalutare, sono la posizione della cassaforte e gli eventuali optional.

Se la cassaforte è collocata in un angolino buio e nascosto, difficilmente accessibile ed è scomoda da aprire e buia al suo interno, sarà comunque un problema per te.

Se è vero che il potenziale ladro avrà difficoltà a trovarla, è anche vero che il tuo cliente potrebbe essere scoraggiato ad usarla e potrebbe quindi decidere di non riporvi i suoi oggetti preziosi perché ritenuta troppo scomoda. In questo caso, sarà più esposto al rischio di un furto con la conseguenza che se ciò dovesse accadere, per il cliente sarà stata in ogni caso colpa dell'albergatore che ha collocato la cassaforte in un posto scomodo e poco accessibile. La recensione negativa verrà comunque fatta.

Situazione diversa, invece, si ha quando la **cassaforte si apre come un cassetto o dall'alto** e magari ha anche una **luce interna**. In questo caso, il tuo cliente potrà facilmente vederne il contenuto ed evitare di dimenticare qualcosa proprio nella cassaforte. Non di rado è capitato che nella fretta di fare il check out per andare a prendere il treno o l'aereo, sono stati lasciati oggetti nella cassaforte perché non si vedeva bene al suo interno. Tali dimenticanze certamente non possono ripercuotersi sull'albergatore, ma fornire un servizio in più, come una cassaforte con luce interna, renderà sicuramente più felice l'ospite.

Sul nostro sito ci sono molti modelli tra cui scegliere in base alle tue esigenze. Dai uno sguardo subito!



Errori da non commettere

In sintesi devi fare molta attenzione a non commettere questi errori che potrebbero costarti molto caro:

1. **Limitarsi ad appendere cartelli in giro per l'hotel per declinare ogni responsabilità in caso di furti.**

Questi avvisi non hanno alcun valore legale e non ti tutelano in nessun modo dal pagamento per il risarcimento danni.

2. **Lasciare i documenti degli ospiti in reception fuori dalla cassaforte.**

Trattandosi di documenti sensibili che possono essere usati per truffe e attività illecite di svariato tipo, devono essere custoditi con la massima oculatezza. La cassaforte da reception è la soluzione più pratica e sicura.

3. **Dimenticare di cambiare il codice master di default di fabbrica delle casseforti del tuo hotel.**

Questa dimenticanza è un regalo ai ladri che ti costerà veramente molto ma molto caro, perché potranno aprire facilmente tutte le casseforti del tuo hotel.

4. **Non custodire in un luogo sicuro la chiave passe-partout che apre tutte le casseforti.**

Se dovesse trovarla facilmente un ladro, quest'ultimo avrebbe accesso a tutte le casseforti dell'hotel.

5. **Acquistare casseforti non certificate**

Ricorda che acquistare prodotti non certificati non è mai un buon affare.

6. **Scegliere modelli poco tecnologici** che sono facilmente apribili anche da persone poco esperte

7. **Collocare le casseforti in posizioni poco accessibili.** Se questo può creare qualche difficoltà al ladro, lo stesso vale anche per il tuo ospite, che non vedendo la cassaforte o trovandola troppo scomoda da usare, potrebbe decidere di non usarla affatto rischiando di subire più facilmente furti in camera.

8. **Acquistare modelli che non offrono all'utente una comodità nell'utilizzo.** Cassaforte troppo piccola che non può contenere un pc o tablet, senza luce interna, ecc. sono aspetti che incidono sulla decisione di utilizzare o meno la cassaforte e sulla percezione del servizio offerto dall'hotel e quindi sulle recensioni.

9. **Chiedere all'ospite in fase di check-out, solo se ha usufruito del frigobar, dimenticando di chiedere se ha controllato che la cassaforte fosse vuota.** Può sembrare una sciocchezza, ma in realtà è vista dal cliente come una premura nei suoi confronti. Questa domanda magari eviterà a qualcuno di dimenticare soldi e altri oggetti in

cassaforte, rendendo felice il vostro ospite che sicuramente vi farà un'ottima recensione per l'attenzione ricevuta.

10. **Porre massima attenzione a tutte le persone che entrano in hotel,** poiché la miglior precauzione per evitare furti è impedire ai ladri di entrare in camera.

www.holity.com

HOLITY.COM



HOLITY.COM

HOLITY.COM



HOLITY.COM

HOLITY.COM



HOLITY.COM

**Namiti S.r.l. - P. Iva 06162571217 -
Sede leg.: Via Cortile, 16 - 80069 Vico Equense (NA)
Sede Op.: Corso Italia, 192 - 80063 Piano di Sorrento (NA)
www.holity.com | info@holity.com | +390818087452**