



Checklist per l'arrivo di un ospite VIP

Dalla prima telefonata all'auto che varca il cancello: che cosa fare, e quando

Tre-quattro settimane prima

- ☐ Un referente per parte, indicato per iscritto
- ☐ Visita privata o ufficiale? Una parte è pubblica?
- ☐ Quante persone viaggiano, e chi alloggia in casa
- ☐ Scorta: sì o no, e chi la guida
- ☐ Scheda ospite inviata: nomi, forme di cortesia, alimentazione, fede, allergie
- ☐ Dati sanitari su una pagina separata e riservata
- ☐ Fascicolo della visita aperto, intitolato con la data e non con il nome dell'ospite

Due-tre settimane prima

- ☐ Sopralluogo della scorta: percorso, stanze, uscite, parcheggio
- ☐ Planimetrie ed elenco del personale inviati solo a persone indicate per nome
- ☐ Auto, autisti e ordine delle auto concordati con la scorta
- ☐ Invitati e posti a tavola concordati con la segreteria dell'ospite
- ☐ Cibo halal o kosher certificato ordinato, se serve
- ☐ Fotografie, stampa e doni: concordati per iscritto

Una settimana prima

- ☐ Scaletta e promemoria di una pagina inviati per osservazioni
- ☐ Accordi di riservatezza firmati da tutto il personale e dai fornitori

- ☐ Wi-Fi ospiti: rete separata, nome anonimo, password nuova
- ☐ Stanze revisionate: riscaldamento, acqua calda, luci, serrature, oscuranti
- ☐ Nessuna telecamera, microfono o assistente vocale nelle camere degli ospiti

Il giorno prima

- ☐ Briefing completo del personale; regole di comportamento lette ad alta voce
- ☐ Camere allestite e controllate rispetto allo standard
- ☐ Fiori piccoli, senza profumo, verificati rispetto alle allergie
- ☐ Alcol tolto dalle stanze se l'ospite non beve
- ☐ Tappeto da preghiera e cartoncino con la qibla pronti, se richiesti
- ☐ Ultima telefonata con la segreteria dell'ospite; scaletta ristampata con versione e ora

L'ultima ora

- ☐ Briefing del mattino: solo i cambiamenti, quindici minuti
- ☐ Ultimo giro del percorso: cancello, viale, scalinata, atrio, stanze
- ☐ Auto pulite, rifornite, in posizione; autisti istruiti
- ☐ Segnato il punto in cui si ferma l'auto dell'ospite, con la portiera alla scalinata
- ☐ Gradini spazzati (e salati se gela); ombrelli alla porta
- ☐ Telefoni via; squadra in posizione, fuori dal percorso
- ☐ Il padrone di casa sa dove mettersi e quando

L'arrivo

- ☐ La scorta chiama a 15 e a 3 minuti; il padrone di casa va alla porta alla seconda chiamata
- ☐ Portiera dell'ospite aperta dall'agente di scorta o dall'autista
- ☐ Il padrone di casa accoglie; i coniugi si salutano
- ☐ Cappotti presi da una persona designata; bagagli alla porta laterale
- ☐ Collaboratori e scorta accompagnati alle stanze; agli autisti si indica dove attendere
- ☐ Bagagli contati all'arrivo e annotati sulla scaletta

La prima ora

- ☐ Qualche minuto con il padrone di casa, una bevanda come concordato
- ☐ Ospite accompagnato nelle stanze; biglietto con programma e Wi-Fi

- ☐ Due minuti in camera, poi lasciare solo l'ospite
- ☐ Al sessantesimo minuto, sentire il collaboratore per eventuali cambiamenti

La partenza

- ☐ Bagagli giù mentre l'ospite fa colazione; stanze controllate per oggetti dimenticati
- ☐ Auto alla porta quindici minuti prima, motori spenti
- ☐ Dono consegnato in casa dal padrone di casa, poi affidato al collaboratore
- ☐ Il padrone di casa accompagna l'ospite all'auto; nessuno se ne va prima di lui
- ☐ Cancelli chiusi prima di dire alla squadra che la visita è finita
- ☐ Ringraziare la squadra il giorno stesso; relazione di fine visita entro due giorni

Per il giorno della visita

Nome della visita (non il nome dell'ospite)	
Referente della segreteria dell'ospite e telefono	
Caposcora e telefono	
House manager e vice	
Arrivo: ora, porta, punto in cui si ferma l'auto	
Partenza: ora, porta, ordine delle auto	
Bagagli all'arrivo / alla partenza	
Ospedale più vicino con pronto soccorso	

LA PRIMA REGOLA

Chiedete alla segreteria dell'ospite. Ogni domanda per iscritto, in anticipo; conservate la risposta.

LA SECONDA

Sulla sicurezza decide la scorta. L'accoglienza si sposta con l'auto.

LA TERZA

Nessuna fotografia, niente social, nessun commento: prima, durante e dopo.

DAL LIBRO DEL PROTOCOLLO

Questa checklist viene dal *Libro del protocollo: ricevere ospiti VIP in una residenza privata*, la guida della Liorènne Academy per house manager, chief of staff, estate manager, family office, maggiordomi e padroni di casa. Il libro copre l'intera visita, la casa e la squadra, le forme di cortesia e le precedenze per Regno Unito, Italia, Francia, Svizzera, Spagna, Santa Sede, Stati Uniti e monarchie del Golfo, e comprende sette modelli Word modificabili. liorennehouse.com