



La scheda di escalation

I primi sessanta secondi di qualsiasi incidente, in una pagina. Stampala, o tienila come screenshot sul telefono.

CLASSIFICA

1. **Livello 1 — Fastidio.** Scontento, niente di rotto. Rispondi entro un'ora.
2. **Livello 2 — Disservizio.** Qualcosa di pagato non funziona. Rispondi entro 30 minuti.
3. **Livello 3 — Danno.** Qualcuno ferito o non al sicuro, o soldi grossi. Rispondi entro 15 minuti.
4. **Livello 4 — Catastrofe.** Morte, incendio, reati, polizia. Prima i soccorsi.

RISPONDI

1. Ho letto il tuo messaggio.
2. Ecco che cosa sto facendo adesso.
3. Ecco quando mi risentirai.

POI

1. Risolvi il problema. Niente soldi nel primo messaggio.
2. Tutto nel thread della piattaforma. Fotografa, metti data e ora.
3. Dentro il tuo limite — di' sì subito. Sopra — escala e smetti di trattare.
4. Recensione usata come ricatto? Fermati, segnala, passa alla piattaforma.

SOLO LIVELLO 4

1. 112. Tutti fuori. Non toccare niente.
2. Il tuo assicuratore *prima* della piattaforma.
3. Bonifica certificata, mai chi ti fa le pulizie.
4. Blocca il calendario prima di rispondere a qualsiasi prenotazione.
5. Niente dichiarazioni pubbliche. Nemmeno un post.