

Asignar habitaciones es un oficio

Mi asignación, aplicando la jerarquía en su orden — categoría y compromisos (aquí, iguales para las tres reservas), necesidades expresadas y registradas, incidencias documentadas, idoneidad objetiva. La familia, a la planta baja: no porque viaje con un bebé, sino porque pidió cuna y planta baja y así consta — sin esa petición, lo correcto habría sido preguntar antes de suponer. El repetidor, a la habitación objetivamente más tranquila de las disponibles — su queja de ruido está documentada y sigue siendo pertinente — y SIEMPRE diciéndoselo: «le he puesto en la zona más tranquila del hotel; me acordé de lo del año pasado.» Esa frase vale más que la habitación.

La pareja, a una vista al mar si hay disponibilidad: la preferencia por las vistas, expresada y registrada por el huésped, es el criterio de asignación — el aniversario solo contextualiza la atención (la felicitación, el detalle autorizado) y no permite inferir por sí mismo una necesidad ni una preferencia. Sin esa preferencia registrada, la reserva habría entrado en el protocolo neutral como cualquier otra. ¿Y la del ascensor? Queda disponible, sin dueño predestinado: el protocolo la asignará a la llegada a la que objetivamente mejor encaje — quien no tenga comprometida una categoría superior ni una necesidad registrada que lo desaconseje — comunicándolo de frente, porque para más de un viajero la cercanía al ascensor es incluso una ventaja. Cuando falta el dato, no se asigna por estereotipo: se consulta, se verifica o se aplica el protocolo neutral. Y cuando ninguna opción cumple lo comprometido, el último peldaño de la jerarquía: escalado al responsable, transparencia, alternativa informada y la compensación que proceda. Eso — no las etiquetas — es el oficio.

Fíjate en el patrón de las tres frases de presentación: ninguna dice «es lo que había». Todas dicen «pensé en usted». La asignación es invisible; la presentación es todo.