

Noche: el turno que nadie ve

Mi orden: primero la persona — «bienvenido — ya está usted en buenas manos: deme unos minutos y se lo dejo todo organizado»; asiento, agua, calma. Serenidad transmitida con verdad: lo que prometes es tu atención, no un control que aún no tienes. Un huésped de las 2:40 no necesita eficiencia: necesita certeza de que llegó a buen puerto.

Después la solución con lo que hay: plantilla de papel con lo imprescindible (nombre, documento, contacto, matrícula si trae coche), bajo tu custodia y sin dejarla a la vista; cobro o garantía anotada para regularizar por la mañana — y en cuanto el sistema vuelva, todo se incorpora a él y el papel se destruye de forma segura: el papel es un puente, no un archivo, y una habitación que YO haya verificado como lista — la noche no es hora de sorpresas de limpieza. Le acompaño o le explico el camino con detalle: el hotel de madrugada desorienta.

Y tercero, el traspaso: su caso por escrito, completo, el primero de la lista del relevo — registro pendiente, cobro pendiente, y una línea humana: «llegó agotado, trato suave». Si el huésped de las 2:40 desayuna a las 9 y el turno de mañana le saluda por su nombre, esa noche valió una reseña. Y probablemente, con el tiempo, un ascenso para ti.