

La avería con el huésped delante



Lo que digo yo, en la habitación: «Le voy a ser honesto: la pieza que necesita no la tengo hoy — entra mañana a primera hora y queda resuelto. Mientras tanto no le dejo así: le subo ahora un ventilador y aviso a recepción para que le busquen la mejor solución para esta noche. En diez minutos le confirman.» Verdad, plan, paliativo inmediato y siguiente paso con plazo. Ni una excusa técnica, ni un «esto pasa mucho».

Lo que activa el hotel, y esta es la mitad que el técnico no puede saltarse: el aviso a Recepción se hace en persona o por el canal, con el caso completo — habitación, avería, paliativo puesto, hora real de la pieza. Recepción decide con su información: cambio de habitación si aparece un hueco, gesto de compensación proporcional, y la llamada de las dos horas (ficha 17) para verificar que la noche fue digna.

El error que arruina todo esto: cerrar tu parte técnica y dejar al huésped de mensajero de su propia avería («dígalos usted en recepción»). La cadena la cierra el hotel, nunca el cliente. El técnico que entrega el caso cerrado a Recepción acaba de hacer un trabajo de categoría superior — y los directores tomamos nota de esos nombres.