

Miniclub y menores: alegría con protocolo

Mi actuación, y en esta ficha no hay matices: amable en las formas, inflexible en el fondo. «Encantado — es por la seguridad de todos: solo puedo entregar a los niños a la persona que los registró o a quien conste autorizado. ¿Me acompaña un segundo y lo resolvemos? Llamamos ahora mismo a [quien registró] y en un minuto está usted en la piscina con él.» Sonrisa completa, protocolo completo. El niño no sale del área mientras tanto — y otro monitor mantiene el grupo atendido: la verificación de uno nunca puede dejar a diez sin ojos.

Si la verificación confirma (quien registró autoriza en directo o se acerca), se anota la entrega con hora y listo — total normalidad, cero drama. Si no se puede confirmar o el adulto se incomoda de más, el niño se queda, se avisa al responsable del hotel y se deja constancia. La incomodidad de un adulto durante dos minutos no pesa nada contra la seguridad de un menor. Nada.

Y fíjate en el argumento que desarma el 99% de las molestias: «es por la seguridad de todos — con su hijo haríamos exactamente lo mismo.» El padre de verdad, cuando lo escucha, no se ofende: se alegra. Acaba de comprobar que su hijo está en el único sitio del hotel donde nadie se lo puede llevar. Esa frase es el minuto de venta más importante del miniclub — y del hotel entero.