

La queja es un regalo mal envuelto

No conozco tu caso, pero apuesto a que se rompió en uno de estos tres sitios — porque el 90% de las quejas mal gestionadas mueren siempre en el mismo cruce. Rotura uno, en la escucha: el empleado interrumpió para defenderse o explicarse antes de que el huésped terminara. En ese instante el huésped entendió que su problema importaba menos que la excusa — y a partir de ahí ya no discutís la avería: discutís el desprecio.

Rotura dos, en la culpa: «eso es de mantenimiento», «es que el turno anterior...». El huésped no quiere saber de quién fue: quiere saber quién se hace cargo. Cada dedo que señala a otro le confirma que nadie. Y rotura tres, en el cierre: se prometió («lo miramos y le decimos») y nadie volvió. La promesa incumplida tras una queja es la queja al cuadrado — ahora con pruebas.

Lo que habría hecho yo cabe en el método de la ficha: escuchar hasta el final con el cuerpo quieto, tomando nota para el registro del hotel; empatizar con la molestia sin discutir los hechos todavía («entiendo perfectamente que esto le haya estropeado la tarde»); decidir con criterio lo que sí puedo y decirlo con plazo y dueño; y verificar — la llamada de las dos horas de la ficha 17, que es donde las quejas se convierten en embajadores. El regalo estaba bien envuelto; solo había que abrirlo entero.