

Recuperar sin regalar



Mi recuperación, sin un euro de presupuesto. Pieza uno: la verdad con plan, en persona y con nombre — ya la conoces de la ficha 32; es la base de todo. Pieza dos: la atención visible — el paliativo inmediato, el mejor arreglo posible de esta noche y un detalle de gestión que demuestre que el hotel piensa en él: la mesa buena reservada en la cena, la salida flexible mañana, el interés real del responsable que pasa a disculparse dos minutos. Nada cuesta; todo comunica «usted nos importa».

Pieza tres, la reina: el seguimiento en cadena. Esa noche, la comprobación discreta; por la mañana, la primera visita del técnico ES su habitación y él lo sabe («a las 8:30 está la pieza; será usted el primero»); y al cerrar, la verificación con su nombre. Un huésped que recibe tres contactos de seguimiento por una avería no recuerda la avería: recuerda que un hotel entero se movió por él.

Y la advertencia final del módulo: no intentes comprar el silencio ni la reseña («le compenso si no lo menciona») — se huele, ofende y convierte tu recuperación en soborno. Recupera para reparar. La reseña buena llega sola, y suele empezar así: «tuvimos un problema, y cómo lo gestionaron fue lo mejor del viaje.»