

La línea roja y el error propio

Mi actuación, y el orden importa más que los pasos. Primero: en cuanto detecto el error, aviso a mi responsable — antes de hablar con el huésped. No por miedo: por método. El jefe que se entera por ti tiene un empleado honesto con un error; el que se entera por la queja del cliente tiene un problema con dos capas. Treinta segundos: «he cobrado mal la 214 — esto y por esto; voy a corregirlo y a decírselo yo mismo.»

Segundo: la corrección técnica completa y comprobada — el abono hecho, el ticket en la mano — ANTES de buscar al huésped: se llega con la solución ejecutada, no con la promesa. Y tercero, la cara: «Señor Díaz, le debo una disculpa — ayer le cobré [X] de más por un error mío. Ya está corregido: aquí tiene el justificante. Gracias por su paciencia.» Sin excusas del sistema, sin diluir el “mío” en un “nos”: la disculpa con dueño es la que restaura.

¿El resultado? Casi siempre el contrario del que teme el que tapa: el huésped que descubre un error confesado y corregido antes de notarlo confía MÁS que antes del error. Acabas de demostrarle que en este hotel los fallos no se esconden — o sea, que puede dormir tranquilo. El error tapado te define; el error gestionado te distingue. Con esto cerráis el huésped difícil: el que queda por gestionar, ya lo ves, casi nunca es el huésped.