

El briefing y el relevo: la información es servicio

Mi briefing de día crítico, en el orden que rinde: primero las personas (dos minutos) — las llegadas sensibles de hoy, el grupo con su hora y su protocolo, los huéspedes con historia abierta (la queja de ayer, el aniversario — y las alertas de seguridad, como una alergia, consultadas en el sistema autorizado y comunicadas solo a quienes intervienen en ese servicio). Segundo, lo operativo (dos minutos): la avería abierta con su estado real y su plan («la 214 sin aire; pieza a las 12; hasta entonces, ventilador y sinceridad»), las habitaciones justas, los refuerzos. Y tercero, UN foco del día — uno solo: «hoy, con el grupo entrando, nadie espera sin ser visto.» El briefing con siete prioridades no tiene ninguna.

El relevo de 4 minutos, con estructura fija para no perder nada: minuto uno, lo abierto (casos vivos con dueño y estado); minuto dos, lo prometido (todo compromiso con huésped y su hora — lo prometido es deuda del hotel, no del turno); minuto tres, lo raro (lo que no cuadra, lo que vigilar); minuto cuatro, preguntas. Y por escrito lo esencial: el relevo hablado se evapora; el escrito ampara.

La regla que lo gobierna todo: el turno que entra hereda huéspedes, no problemas ajenos — «eso fue en el turno de antes» es la frase prohibida del oficio. Para el señor Díaz solo existe un hotel, y le da igual quién estaba cuando prometieron llamarle. Te suena de la ficha 3 — delante del huésped, somos uno, también entre turnos; y hacia dentro se informa, se registra y se corrige la causa por el canal que corresponde, sin buscar culpables en el pasillo.