

Tu trabajo escribe las reseñas

He leído miles de reseñas dirigiendo hoteles, y las que llevan nombre propio — «pregunten por María», «gracias, José, por todo» — cuentan siempre la misma historia con distintos uniformes. Nunca dicen «hizo su trabajo perfectamente». Dicen tres cosas: me vio (se acordaba de mi nombre, notó que estaba cansado, se dio cuenta de que era nuestro aniversario), salió un paso de su casilla (no le tocaba, no era su mesa, no era su turno — y lo hizo) y volvió (preguntó al día siguiente si se resolvió, se acercó a despedirse). Ver, dar el paso, volver. Es la ficha 2 — los ingredientes de la magia — convertida en letra impresa por un desconocido.

Ahora la parte de negocio, porque este módulo cierra con ella: esa reseña con tu nombre sube la nota del hotel, la nota decide a miles de desconocidos, los desconocidos llenan las habitaciones y las habitaciones llenas pagan las nóminas — la tuya incluida. La cadena completa, del gesto al salario, sin saltarse un eslabón. La calidad no es el departamento que audita: eres tú, multiplicado por cada huésped de cada turno.

Y el secreto final: los directores leemos las reseñas con lista de nombres. El empleado que aparece agradecido tres veces en una temporada no necesita pedir que se fijen en él. Ya nos hemos fijado. De eso va exactamente el módulo que arranca a continuación — el último: tu carrera.