

Impecable: el uniforme, el aseo y tu metro cuadrado



Te cuento en qué me fijo yo cuando recorro un hotel — el orden real de mi mirada, que es también la del cliente exigente. Primero, los zapatos: son la prenda que nadie cree que se mira y la que todos miramos; el zapato limpio con uniforme veterano dice oficio, el zapato sucio con uniforme nuevo dice disfraz. Segundo, las manos y las uñas de quien me atiende: van a tocar mi llave, mi copa, mi plato — son la higiene del hotel en versión portátil. Tercero, la placa y el conjunto: completo y derecho, o a medias y caído. Y cuarto, el mostrador o la estación: si su metro cuadrado está impecable a media tarde — no a las nueve de la mañana, que es fácil —, ese hotel tiene estándar de verdad.

Fíjate en que los cuatro son gestos de hábito profesional — el repaso, la placa, la revisión mutua, el metro cuadrado —, y en que ninguno sustituye lo que corresponde a la empresa: uniformes suficientes, calzado cuando proceda, reposición, limpieza o compensación y medios de trabajo, conforme a la normativa y el convenio aplicables. Las normas de imagen, además, han de ser objetivas, proporcionadas, justificadas por higiene o seguridad, no discriminatorias y respetuosas con la intimidad. Con los medios debidos sobre la mesa, este examen sí distingue algo: el hábito de los equipos. Por eso es el primer diagnóstico que hago al llegar a una casa nueva: dime cómo van tus uniformes a las cinco de la tarde — y cómo los provee la casa — y te diré cómo está tu operación entera.

Si en tu auditoría los dos peores puntos eran de tu puesto y no de tu persona, apunta esto: es lo más común y lo más revelador — cuidamos lo que llevamos puesto y descuidamos lo que nos rodea, y el cliente lo ve todo junto, como un solo mensaje. Mañana, esos dos puntos. Y a continuación cerramos la temporada por todo lo alto.