

La incidencia cinco estrellas: del parte a la fidelización

Mi acompañamiento, de miércoles a domingo. Miércoles: la doble confirmación — el técnico cierra su parte y, dos horas después, la llamada de verificación con nombre propio (ficha 17). Desde ese momento, la familia Díaz tiene ángel de la guarda: una persona concreta que se sabe dueña de su estancia. Jueves: el contacto sin recordatorio — el saludo con memoria en el desayuno, la mesa un punto mejor, ninguna mención a la avería salvo que la saquen ellos. Viernes o sábado: el gesto en el momento justo — el detalle discreto, la recomendación personalizada, la prioridad silenciosa en lo que pidan. Delicadeza que se siente y no se anuncia.

Y el domingo, los veinte segundos que lo deciden todo: «Sentimos de verdad lo del aire del martes — espero que el resto de la estancia lo compensara con creces. Gracias por su paciencia y por cómo lo llevaron. La próxima vez, su habitación estará perfecta desde el minuto uno — y ya sabemos cuál les gusta.» Mención, agradecimiento, puerta a la vuelta con memoria. Esa familia no va a escribir sobre una avería: va a escribir sobre un hotel que estuvo a la altura — y va a volver.

Esta era la última lección, y no es casualidad que sea esta: todo el método de la temporada cabe en ella. Ver a la persona, decir la verdad, ejecutar con oficio, hacer seguimiento y dejar un buen recuerdo. Lee ahora mi mensaje de despedida.