



DELANTE DEL HUÉSPED · LA ESCUELA DE LA REALIDAD HOTELERA · TEMPORADA 1: LA OPERACIÓN · MÓDULO DE INICIO · FICHA 0

Bienvenido a Delante del Huésped

*Todo lo que has aprendido está a punto de cambiar de naturaleza:
ahora hay una persona enfrente.*

En cinco líneas

Esta escuela existe por una frontera que ninguna otra enseña: la que separa saber tu oficio de ejercerlo delante de una persona que protesta, disfruta, espera o duda. En la escuela aprendiste el trámite; aquí aprenderás dónde sucede la magia y dónde se pierde. Soy Daniel Roiz Baztán, director de hotel, y voy a contarte lo que yo exijo —y lo que premio— cuando alguien de mi equipo está delante de un huésped. Una microlección cada día, de lunes a viernes, un ejercicio para pensar en cada una, y mi corrección razonada en la siguiente. Gratuita, sin publicidad ni fines comerciales. Solo oficio.

Cómo funciona la escuela

1. **Cada día, de lunes a viernes**, se publicaba una microlección: la imagen de la ficha con su número y su título, una imagen descriptiva de la situación y la ficha en PDF que aquí se reproduce. Desde la segunda entrega, con la corrección de la ficha anterior.
2. **Cada lección termina en un ejercicio**. No me lo envías a mí: lo piensas, y si eres de los buenos, lo escribes. El papel ordena lo que la cabeza da por sabido.
3. **En la corrección que sigue te cuento cómo lo resolvería yo**, razonando como razona un director: diagnóstico, decisión, comunicación. No hay respuesta de examen; hay criterio.
4. **Al completar las cincuenta y cuatro fichas** se entrega, en un único PDF, el libro compacto de estudio — todas las fichas y correcciones reunidas en sus dieciséis módulos —, hay una semana para repasarlo y llega el examen final que da acceso al Certificado de Aprovechamiento.

Delante del huésped: el código de esta escuela

Cada ficha departamental incluirá esta tabla adaptada a su puesto. Hoy, la versión universal — válida para cualquier uniforme del hotel:

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Mirar, saludar y usar el nombre. Anunciar lo que vas a hacer. Cumplir lo que dices y despedirte dando el tuyo.	Hablar con compañeros de tus asuntos delante del cliente. Recitar tecnicismos. Quejarte del hotel o del turno donde te oigan.	Mentir a un huésped. Humillar o dejarte humillar. Tocar lo que no es tuyo. Contar fuera lo que viste dentro.

La primera regla, antes que todas

Vas a trabajar, muchas veces, sin todos los medios que quisieras: producto, repuestos, tiempo, manos. Esta escuela no te va a pedir imposibles; te va a enseñar el orden correcto de pensar cuando los recursos no acompañan. Y ese orden empieza por una frase que repetiremos hasta que sea tuya: **el estándar no se negocia; los medios se adaptan**. Con un límite que también repetiremos: ningún medio se adapta comprometiendo la seguridad, la legalidad ni la dignidad de nadie. El huésped puede perdonar que no haya de

algo. No perdona que no haya nadie.

LA REGLA DE ORO

**«El trámite te lo enseñó la escuela. El oficio empieza
cuando hay una persona delante.»**

El ejercicio de esta ficha

Escribe en una frase —una sola— por qué quieres dedicarte a esto. Guárdala donde no se pierda: la retomaremos en la ficha 48, y sabrás si sigue siendo verdad. En la corrección que sigue te comparto lo que respondería yo.

Para profundizar: La Operación Hotelera, Volumen II de la Colección Hotelera — Introducción.
© Daniel Roiz Baztán · Delante del Huésped · Todos los derechos reservados