

Antes del huésped: la taquilla, el uniforme y la actitud

El servicio no empieza en el mostrador.

Empieza en la puerta de personal.

En cinco líneas

La primera lección de esta escuela no ocurre delante del huésped: ocurre antes — en cómo llegas, cómo cuidas tu taquilla, el vestuario y el comedor de personal, cómo te pones un uniforme que no te representa solo a ti sino a una institución entera, y qué decides dejar guardado antes de cruzar la puerta. Porque al otro lado hay una persona que llevaba mucho tiempo ahorrando para vivir estos días con su familia, y tu profesión — la nuestra — es participar en esos momentos. Eso exige entrar cada día con la actitud puesta: ofrecer tu máximo nivel profesional — dentro de tu jornada, tus funciones y los medios disponibles —, te miren o no te miren. De esta actitud depende que todo lo demás que vas a aprender funcione.

El guion, paso a paso

- 1. Llega puntual y entra entero.** El que entra corriendo sirve corriendo todo el turno. Vestirse, prepararse y recibir el relevo son trabajo, y el hotel los organiza dentro de la jornada — tu parte es organizar tu llegada para hacerlos con calma, no regalando minutos ni pidiéndolos prestados al día. La puntualidad serena es el primer gesto de respeto: al compañero que espera su relevo y a ti mismo, que mereces empezar entero.
- 2. Las zonas de personal: ahí empieza tu responsabilidad.** Tu taquilla ordenada, el vestuario recogido, la mesa del comedor de personal como te gustaría encontrarla. El que deja el comedor hecho un desastre está contando quién es antes de ponerse el uniforme. El backstage es el ensayo del escenario: quien no respeta el espacio que comparte con sus compañeros no va a respetar de verdad el del huésped.
- 3. El uniforme: te estás poniendo una institución.** Al abrochartelo dejas de ser solo tú: representas al hotel entero, con su historia y la de todos los que lo sostienen. Se lleva con la pulcritud que ya conoces — durante el servicio y en los espacios profesionales donde un cliente pueda verte. Fuera de tu jornada, tu vida es tuya: el uniforme representa al hotel mientras prestas servicio, no convierte tu tiempo libre en una extensión de la casa.
- 4. La taquilla guarda tu mundo.** El dinero, el móvil personal, la discusión de casa, la preocupación que traes: bajo llave hasta la salida. No porque no importen — importan, y mucho — sino porque ahí dentro hay familias que han ahorrado un año para esta semana, y esa semana no tiene la culpa de tu día. A la salida, tu mundo te estará esperando donde lo dejaste. Y si lo que traes pesa de verdad, no lo cargues en silencio: díselo a tu responsable — la ficha 45 te enseñará a distinguir el mal día que se gestiona del problema que debe comunicarse.
- 5. La actitud: tu máximo nivel, te miren o no.** Da exactamente igual que te esté mirando el director, el jefe de turno o nadie: el nivel es el mismo — dentro de tu jornada, tus funciones y los medios disponibles —, porque el estándar no es para el que te vigila — es para el que te visita. Esta es la decisión que se toma cada mañana en la taquilla, y es la que separa un trabajo de una profesión.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...

El estándar se sostiene así

Vestuarios o comedor de personal dignos	El equipo cuida lo común — orden pactado, respeto mutuo, dejarlo mejor de lo que se encontró —, pero ese cuidado no sustituye la obligación de la empresa de proporcionar y mantener instalaciones adecuadas, dignas y seguras. La deficiencia se comunica por el canal establecido y debe corregirse: una solución temporal no convierte en aceptable una carencia estructural.
Taquilla propia	Un espacio seguro para lo personal es una condición del puesto, no un favor: si falta, se pide por el canal establecido y la empresa debe resolverlo. Mientras se corrige, un lugar provisional y custodiado sirve de puente — como puente, no como norma. Lo que se guarda no es el objeto — es la separación entre tu mundo y tu servicio.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Cruzar la puerta de personal con todo guardado, el uniforme impecable y la actitud puesta — cada día, a la misma altura.	Sacar el móvil personal o las conversaciones privadas a las zonas de cliente. Salir con el uniforme descuidado donde te vean. Llevar el mal día como bandera por los pasillos.	Hablar mal del hotel, de un compañero o de un huésped donde un cliente pueda oírte — con el uniforme puesto, tu voz es la voz de la casa. Y jamás decidir que «hoy no estoy para nadie»: el que está ahí dentro ahorró demasiado para encontrarse con eso.

Errores frecuentes

- ◆ Llegar al minuto exacto y vestirse a la carrera: el turno que empieza atropellado ya no se endereza — se arrastra.
- ◆ Tratar las zonas de personal como tierra de nadie: son la radiografía real de un equipo — los directores las miramos antes que el lobby.
- ◆ Descuidar el uniforme en los espacios profesionales donde un cliente puede verte: mientras prestas servicio, tu imagen es la voz visible de la casa — y fuera de jornada, la casa ya no habla por ti ni tú por ella.
- ◆ Guardar el móvil pero no la cabeza: la taquilla de verdad es mental — y cuando no baste con guardarlo, la ficha 45 te enseñará a pedir apoyo a tiempo.

LA REGLA DE ORO

**«El servicio no empieza cuando te ve el huésped.
Empieza cuando decides, en la taquilla, quién va a salir por esa puerta.»**

El ejercicio de esta ficha

Describe tu rutina de incorporación ideal, minuto a minuto, desde la puerta de personal hasta tu primer cliente: a qué hora entras, qué haces en el vestuario, qué guardas en la taquilla (además de tus cosas), qué revisas del uniforme y con qué frase interior cruzas la puerta. Mañana compárala con tu rutina real — la distancia entre las dos es tu primer proyecto de esta escuela. En la corrección que sigue te comparto la mía.