

La llegada empieza en el parking

El huésped decide en los primeros siete minutos si acertó con el hotel.

En cinco líneas

Antes de que nadie le pida un documento, el huésped ya está puntuando: ¿alguien me vio llegar?, ¿alguien me sonrió?, ¿sé hacia dónde ir? Los primeros siete minutos —de la puerta al mostrador— no tienen trámite, y por eso son puro oficio: mirada, gesto y espera gestionada. Un hotel puede tener el mejor check-in del mundo y perderlo todo en el pasillo anterior. Esta ficha ordena ese territorio de nadie que, bien trabajado, es territorio de todos.

El guion, paso a paso

- 1. La primera mirada.** El que entra con maletas tiene que cruzarse con unos ojos en los primeros segundos: portero, botones, recepcionista o quien pase. Un «bienvenido, adelante» de camino vale tanto como un mostrador entero.
- 2. El equipaje y el gesto.** Si hay quien ayude, que se adelante — no que espere a ser llamado. Si no hay, el gesto lo hace la palabra: «déjelas aquí a la vista, están seguras; le atiendo enseguida.»
- 3. La espera gestionada.** Si hay cola, la espera se convierte en atención con tres herramientas gratis: contacto visual con cada uno, un «le atiendo en un momento» con nombre de pila del que atiende, y orden visible (el que llegó primero lo sabe, y agradece que tú también).
- 4. La transición al mostrador.** La primera frase nunca es «¿su documento?». Primero la bienvenida y el viaje; el trámite, después. El orden de las frases es el orden del oficio.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Botones o portero	El recepcionista sale medio paso del mostrador con la mirada y la palabra: indica, orienta, da seguridad sobre el equipaje. La función existe aunque el puesto no.
Detalle de bienvenida (agua, toalla, cóctel)	La cortesía material se sustituye por cortesía de atención: que nadie espere sin ser visto. Nadie recuerda el agua; todos recuerdan ser invisibles.
Climatización o confort en el lobby	Honestidad breve y agilidad: «disculpe el calor, estamos en ello — le registro en dos minutos y su habitación está fresca.» La incomodidad reconocida molesta la mitad.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Ver y saludar a todo el que cruza la puerta, sea o no «tu» cliente. Anunciar la espera y cumplirla.	Seguir con la pantalla al oír la puerta. Atender antes al que parece importante. El corrillo de mostrador.	Discutir con un compañero o proveedor a la vista del lobby. Comentar a un huésped la carga de trabajo o los problemas del hotel.

Errores frecuentes

- ◆ Creer que la llegada empieza en el mostrador: empieza en el último tramo del viaje del huésped, y ahí ya te está puntuando.
- ◆ Dejar el lobby «sin dueño» en los cambios de turno: los siete minutos críticos no entienden de relevos.
- ◆ Gestionar la cola por orden de apariencia: el huésped discreto también ve — y escribe reseñas.
- ◆ Confundir rapidez con atención: atender rápido mirando la pantalla es despachar; atender bien es mirar.

LA REGLA DE ORO

**«Nadie es invisible en tu lobby.
La espera que se siente vista dura la mitad.»**

El ejercicio de esta ficha

Haz de huésped en tu propio hotel (mentalmente o de verdad): recorre desde la puerta hasta el mostrador cronometrando. ¿Cuántas veces fue visto ese huésped? ¿Cuántos segundos estuvo solo y sin referencia? Anota el punto ciego más largo: ese es tu primer proyecto de mejora. En la corrección que sigue te comparto cómo lo resolvería yo.