

El check-in: el trámite, la bienvenida y la mejora

Leer un documento y dar una llave lo sabe todo el mundo.

El oficio está en los momentos que casi nadie ejecuta.

En cinco líneas

El check-in es el primer contacto largo entre el huésped y el hotel: tres a cinco minutos donde se decide la actitud con la que vivirá su estancia. El trámite es obligatorio y no distingue a nadie. Lo que distingue son cinco momentos que casi nadie ejecuta completos: el nombre, la pregunta que personaliza, la reconfirmación que blindo la reserva, el ofrecimiento honesto de mejora y la despedida con nombre propio. Esta ficha convierte el check-in en un guion de siete pasos que cabe en los mismos tres minutos.

El guion, paso a paso

- 1. Antes de que hable, ya empezó.** Contacto visual y sonrisa al verle acercarse, aunque estés terminando con otro huésped. Nadie es invisible en tu mostrador.
- 2. El saludo con el día puesto — y la pregunta abierta.** «Bienvenidos. ¿Qué tal el viaje? ¿Es su primera vez con nosotros?» La respuesta te da el tono (cansancio, prisa, celebración) — y, cuando aparece una preferencia útil para servirle mejor, esa y solo esa se registra en el sistema autorizado, como aprenderás en la ficha 16: la personalización de mañana nace aquí, no de anotar todo.
- 3. MOMENTO DE MAGIA — El nombre.** En cuanto la reserva o el documento te lo den, úsalo: «Señor Fernández, ya casi estamos.» El apellido convierte una transacción en una relación. Dos veces; más, suena a técnica.
- 4. LA RECONFIRMACIÓN — el seguro de la estancia.** Con la reserva en pantalla, repítela en voz alta: «Señores Rodríguez, tienen reservada una habitación doble con vistas al jardín, siete noches en media pensión — ¿es correcto?» Veinte segundos que blindan la estancia entera: el cliente confirma lo que compró, y cualquier fallo del volcado de la reserva aparece ahora, en el mostrador — no mañana, en forma de «esta no es la habitación que yo reservé».
- 5. EL UPSELLING HONESTO — la mejora que solo tú conoces.** Él reservó desde una web y desconoce las bonanzas del hotel; tú eres quien las conoce. Domina tus habitaciones superiores y la disponibilidad de HOY, y ofrécela con descripción y suplemento claros: «Señor López, precisamente hoy tengo disponible una suite con salón y unas vistas magníficas al mar; puedo ofrecérsela por solo [X] de suplemento.» Informar de lo que ofreces Y de lo que cuesta es lo que lo convierte en mejora y no en sorpresa. El cliente gana experiencia; el hotel, resultados. Todos ganan — pero solo si tú lo ofreces.
- 6. El trámite con las manos, la información con jerarquía.** Mientras registras, lo esencial de hoy: desayuno, horarios, wifi. La información que no se necesita hoy es ruido; la que se necesita y no se da es una queja mañana.
- 7. MOMENTO DE MAGIA — La despedida que abre puertas.** Entrega la llave con destino («habitación 214, segunda planta, a la derecha del ascensor») y, si puedes, acompáñale: el gran hotel no señala el camino, lo recorre contigo. Y cierra con tu nombre: «Soy [nombre]; para cualquier cosa, aquí me tiene.» Darle tu nombre es darle un anfitrión, no un mostrador.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Sistema (caída o corte eléctrico)	Registro en papel con plantilla preparada de antemano; el guion humano no cambia ni un paso — reconfirmación incluida, leyendo del bono o la confirmación del cliente. Que lo note en la luz, jamás en el trato.
Habitaciones superiores disponibles	El ofrecimiento de mejora se adapta al inventario del día: categoría, orientación, planta tranquila o atención singular. Siempre hay una mejora posible que ofrecer; conocerla es tu trabajo del briefing.
Tiempo (cola larga, grupo entrando)	Se recorta el trámite, nunca los momentos: nombre, reconfirmación exprés («doble vista jardín, siete noches, media pensión — ¿correcto?») y despedida con nombre caben en 90 segundos.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Hablar al huésped, no al ordenador. Reconfirmar lo comprado antes de registrar. Decir la mejora con su precio, con la misma voz que los buenos días.	Recitar el folleto completo. Ofrecer la mejora escondiendo el suplemento «para no asustar». El apellido cero veces o cinco (la medida es dos).	Prometer lo que no depende de ti para quedar bien 60 segundos. Registrar sin mirar a la cara ni una vez. Discutir una discrepancia de reserva delante de la cola: se gestiona, no se debate.

Errores frecuentes

- ◆ Saltarse la reconfirmación: el error de reserva detectado en el mostrador es una anécdota; descubierto en la habitación, es una queja — y de las que se escriben.
- ◆ Ofrecer la mejora sin el precio: sin suplemento claro no es upselling, es emboscada. Y no ofrecerla es peor: es negarle al cliente una experiencia que no sabe que existe.
- ◆ Hablar al ordenador en vez de al huésped: el trámite se hace con las manos, la relación con los ojos.
- ◆ Terminar sin darte a conocer: un check-in sin nombre propio del recepcionista es un hotel sin cara.

LA REGLA DE ORO

«El trámite es lo que te obligan a hacer. La reconfirmación, la mejora y la bienvenida son lo que decides hacer. Y lo que se recuerda es lo que decidiste.»

El ejercicio de esta ficha

Reescribe tu check-in completo incorporando los tres seguros de esta ficha: la reconfirmación de la reserva en voz alta, un ofrecimiento de mejora con su descripción y su suplemento claro, y la despedida con tu nombre. Palabra por palabra, como un guion de teatro. En la corrección que sigue te comparto cómo lo haría yo.