

Asignar habitaciones es un oficio

El sistema propone habitaciones. El criterio asigna estancias.

En cinco líneas

Para el sistema, todas las habitaciones del mismo tipo son iguales. Para el huésped, no hay dos iguales: la que vibra junto al ascensor, la del sol de tarde, la que está lejos de todo con un bebé en brazos. Asignar es casar el mapa real del hotel con las personas reales que llegan hoy — y anticipar el conflicto antes de que suene el teléfono. Es de los trabajos más invisibles de Recepción y de los que más quejas evita o fabrica. Esta ficha lo convierte en método.

El guion, paso a paso

- 1. Conoce tu mapa de verdad.** Cada recepcionista debe saber, de memoria, qué habitaciones son «buenas» y por qué, y cuáles tienen letra pequeña: ruido, orientación, distancia, vistas parciales. Si no lo sabes, pide recorrerlas en un hueco planificado de tu jornada: es tiempo de trabajo bien empleado y la mejor inversión de tu carrera.
- 2. Lee la llegada del día — lo que consta, no lo que supones.** Antes de asignar, repasa qué dice cada reserva: la categoría contratada y los compromisos adquiridos; las necesidades expresadas y registradas (accesibilidad, seguridad, confort, la cuna pedida); las incidencias documentadas que sigan siendo pertinentes. Lo que la reserva no dice, no se inventa: se pregunta al huésped o se aplica el protocolo neutral. Cinco minutos de lectura evitan cinco cambios de habitación.
- 3. Casa con criterio, no con orden de lista — y el criterio tiene jerarquía.** Primero, la categoría contratada y los compromisos adquiridos. Segundo, las necesidades expresadas y registradas: la cuna pedida, la accesibilidad solicitada, el «lejos del ruido» que consta. Tercero, las incidencias documentadas aún pertinentes: la queja de ruido del año pasado. Y con todo eso, la idoneidad objetiva de cada habitación. La ocasión comunicada — un aniversario, un cumpleaños — contextualiza la atención (la felicitación, el detalle que la casa autorice), pero no permite inferir por sí misma una necesidad ni una preferencia de habitación: para asignar solo cuenta lo que el huésped haya expresado y dejado registrado. Ser familia, pareja o viajar con un bebé no es, por sí solo, una necesidad: si el dato no consta, se pregunta («¿necesitan cuna?, ¿prefieren planta baja?») o se asigna por protocolo neutral — nunca por estereotipo.
- 4. Anticipa el conflicto.** Si sabes que una habitación tiene letra pequeña y no queda otra, se asigna según el protocolo documentado a la reserva a la que objetivamente menos afecte — por tipo de estancia, uso previsto y compromisos adquiridos, nunca por suposiciones sobre las personas — y gana la partida comunicándolo tú primero, con alternativa preparada. Y si ninguna opción cumple lo comprometido, la jerarquía tiene un último peldaño: escalar al responsable, comunicar con transparencia, ofrecer una alternativa informada y la compensación que proceda.
- 5. Bloquea y comunica.** Una asignación pensada no vale nada si Pisos no sabe qué priorizar. La asignación termina cuando el que limpia sabe cuál va primero.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...

El estándar se sostiene así

Sistema de asignación fino	Mapa en papel del hotel con códigos propios (ruido, vista, sol) hecho una vez y actualizado entre todos — y, junto a él, la jerarquía de asignación escrita: 1) categoría y compromisos; 2) necesidades expresadas y registradas; 3) incidencias documentadas pertinentes; 4) idoneidad objetiva; y sin opción conforme, escalado, transparencia, alternativa y compensación. El criterio no necesita software: necesita memoria compartida y reglas escritas.
Habitaciones listas a la llegada	Orden de prioridad pactado con Pisos por horas de llegada real, y espera gestionada: equipaje custodiado, alternativa (piscina, cafetería) y hora concreta comprometida — y cumplida.
Categoría prometida (sobreventa)	Criterio objetivo y documentado: ¿a qué reserva afecta menos el cambio — por tipo de estancia, ocupación y compromisos adquiridos — y qué compensación real corresponde? Nunca por características personales del huésped. Se comunica de frente, primero, con la mejor alternativa ya reservada. Nunca se deja que lo descubra solo.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Presentar la habitación como elegida para él: «le he asignado una tranquila, como pidió el año pasado.»	Debatir la asignación con un compañero en voz alta delante del huésped. Transmitir que «es lo que hay».	Prometer un número de habitación concreto que no puedes garantizar. Ocultar una letra pequeña que conoces y él descubrirá a las 2 de la mañana.

Errores frecuentes

- ◆ Asignar por orden de llegada de reservas sin mirar quién es cada una: eficiencia de dos minutos, quejas de dos días.
- ◆ Guardar las mejores habitaciones «por si acaso» hasta que se van sin usar: la mejor habitación vacía es criterio desperdiciado.
- ◆ No registrar la causa de un cambio de habitación: el que la sufra el año que viene no tendrá tu memoria.
- ◆ Tratar la petición del huésped como capricho: para él, esa petición ES el hotel.

LA REGLA DE ORO

**«El sistema propone habitaciones.
El criterio asigna estancias.»**

El ejercicio de esta ficha

Te quedan 6 habitaciones: dos con vistas al mar, una junto al ascensor y tres en planta baja al patio. Llegan hoy tres reservas de la misma categoría contratada y sin compromisos especiales: una pareja que, al comunicar su aniversario, dejó registrada su preferencia por una habitación con vistas al mar, si hubiera disponibilidad; una familia que pidió cuna y planta baja; y un repetidor con una queja de ruido documentada el año pasado. Asigna las tres aplicando la jerarquía de la ficha y —esto es lo importante— escribe la frase con la que presentarías cada asignación a cada huésped. En la corrección que sigue te comparto mi versión.