

Información que vale oro y el arte de decir que no

Ser anfitrión del destino, no solo del edificio.

Y decir que no sin romper la relación.

En cinco líneas

Hay dos monedas que separan al recepcionista corriente del que los huéspedes buscan por su nombre: la información que de verdad sirve y la forma de decir que no. La primera se fabrica con curiosidad (conocer tu destino como conoces tu casa); la segunda, con un método de tres pasos que convierte el límite en servicio. Las dos cuestan cero y las dos se notan en la reseña. Esta ficha entrena ambas.

El guion, paso a paso

- 1. Fabrica tu minuto de oro.** Prepara —y ensaya— tu respuesta a la pregunta más repetida del mundo: «¿qué hacemos esta tarde?» Tres recomendaciones honestas de tu zona, con el porqué y el cómo llegar. Recomendar de verdad (no el sitio del folleto) te convierte en anfitrión del lugar.
- 2. Informa con jerarquía.** Lo que necesita hoy, primero; lo demás, cuando lo necesite. El huésped no quiere saberlo todo: quiere no perderse lo suyo.
- 3. El no positivo, en tres pasos.** Uno: reconoce el deseo («entiendo, después de un vuelo así se agradece»). Dos: el límite sin excusas falsas («hoy el hotel está completo y no puedo garantizarle la salida a las 16:00»). Tres: la alternativa real («sí puedo custodiarle el equipaje y dejarle la ducha del spa para antes de salir»).
- 4. Precios y cargos, de frente.** Se dicen con naturalidad, mirando a los ojos, antes de que aparezcan en la factura. El cargo anunciado es información; el cargo descubierto es una traición pequeña.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Conocimiento de la zona (eres nuevo)	Tu minuto de oro se fabrica preguntando a los veteranos —camareros, botones, mantenimiento— qué recomiendan ellos de verdad. En una semana sabrás más que muchos folletos.
Alternativa material que ofrecer	Cuando no hay nada que dar, se ofrece gestión: «no puedo X, pero me encargo personalmente de Y y le confirmo a las 12.» La gestión comprometida y cumplida ES la alternativa.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Recomendar lo que recomendarías a un amigo. Decir los precios con la misma voz que los buenos días.	Esconder cargos «para que no se enfade ahora». Responder «no sé» y quedarse quieto.	Inventar una respuesta que no sabes: se dice «lo averiguo ahora mismo» — y se averigua. Prometer una excepción que luego negará tu compañero del turno siguiente.

Errores frecuentes

- ◆ Confundir el no positivo con el rodeo: tres minutos de excusas son peores que un límite claro con alternativa.
- ◆ Recomendar siempre lo mismo a todos: el minuto de oro se adapta a quién pregunta (familia, pareja, deportista).
- ◆ Dar la información completa el primer día y ninguna el resto: la información es un servicio diario, no un discurso de bienvenida.
- ◆ Escudarse en «es la política del hotel»: la política se explica con sus porqués o se convierte en muro.

LA REGLA DE ORO

«Un no con alternativa es un sí a la relación.»

El ejercicio de esta ficha

Un huésped insiste en salida a las 16:00 sin cargo y el hotel está completo. Escribe tu respuesta exacta, palabra por palabra, con los tres pasos del no positivo. Léela en voz alta: si suena a excusa, reescríbela. En la corrección que sigue te comparto la mía.

Para profundizar: La Operación Hotelera, Volumen II de la Colección Hotelera — Capítulo 1, Recepción.
© Daniel Roiz Baztán · Delante del Huésped · Todos los derechos reservados