

El check-out también vende

La primera impresión abre la estancia.

La última la convierte en recuerdo.

En cinco líneas

El check-out es el momento más despreciado del viaje del huésped: prisa, factura, taxi. Y es, exactamente por eso, donde más fácil resulta distinguirse. Es la última escena de la película — la que decide el sabor con el que se cuenta. Tres minutos bien ejecutados fabrican tres cosas: una factura sin sorpresas, una verdad sobre la estancia que ninguna encuesta te dará, y la semilla del regreso. Esta ficha ordena esos tres minutos.

El guion, paso a paso

- 1. El repaso sin sorpresas.** La factura se repasa CON el huésped, no se le entrega: «dos cenas, el spa del martes y el minibar del jueves — ¿le cuadra todo?» El cargo explicado antes de preguntar es transparencia; el mismo cargo descubierto por él es sospecha.
- 2. La pregunta honesta.** No «¿todo bien?» (que solo admite un sí educado), sino «¿qué es lo que menos le ha gustado? — me sirve de verdad.» La respuesta incómoda de hoy es la queja pública que evitarás mañana.
- 3. Resolver en mostrador lo resoluble.** Un cargo dudoso se aclara, no se discute: se revisa junto a él, se corrige si procede, y si no puedes decidirlo tú, tomas el dato, te comprometes a una gestión con plazo — y se cumple.
- 4. La semilla del regreso.** Despedida con nombre, ayuda para la siguiente etapa (taxi, ruta, maletas) y una puerta abierta concreta: «en octubre el hotel está precioso y más tranquilo — será un placer volver a verle, señor Fernández.»
- 5. La valoración: invítale sin seleccionar.** Si el hotel solicita opinión, la invitación se ofrece de forma neutral y con el mismo criterio para todos: «Si le apetece compartir cómo ha vivido su estancia, su opinión nos ayuda a mejorar y la lee todo el equipo.» Una vez, con naturalidad, sin pedir una puntuación concreta, sin incentivos y sin condicionar nada. Si hay una incidencia, primero se atiende y se acompaña; su derecho a opinar nunca se filtra.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Tiempo (hora punta de salidas)	Check-out exprés con lo esencial: repaso en 20 segundos señalando los cargos, la pregunta honesta en versión corta y despedida con nombre. Los tres momentos caben en 90 segundos; lo que se recorta es el papeleo, no la persona.
Autoridad para anular un cargo	Nunca te escudes en «el sistema no me deja»: toma el dato, di quién y cuándo lo resolverá, apúntalo delante de él — y persigue tú mismo que se cumpla. El huésped perdona el límite; no perdona el abandono.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Repasar la factura con él, agradecer con nombre, despedir mirando a los ojos.	Discutir un cargo delante de la cola. Despachar la salida como un trámite de caja.	Dejar marchar a un huésped enfadado sin registrar su caso y avisar a un superior: la última oportunidad de recuperarle sale por la puerta con él.

Errores frecuentes

- ◆ Creer que el huésped que se va ya no importa: se va la estancia, no la relación — ni la reseña, que aún no ha escrito.
- ◆ La pregunta trampa «¿todo bien?»: invita al sí vacío y desperdicia la mejor fuente de verdad del hotel.
- ◆ Prometer «lo miramos y le llamamos» sin dueño ni plazo: es la mentira educada más repetida del sector.
- ◆ No transmitir lo escuchado: la verdad que el huésped te regala en el mostrador muere si no viaja al briefing.
- ◆ Seleccionar a quién se invita según su satisfacción: la solicitud de opinión debe ser neutral, sin filtrar huéspedes ni perseguir una puntuación. La incidencia se atiende porque corresponde, no para condicionar lo que después quiera contar.

LA REGLA DE ORO

**«La primera impresión abre la estancia.
La última la convierte en recuerdo.»**

El ejercicio de esta ficha

En el check-out, un huésped te dice «todo bien» con cara de todo mal. Tienes 90 segundos y una cola detrás. Escribe qué le dices —palabra por palabra— para que te cuente la verdad, y qué haces con ella después. En la corrección que sigue te comparto mi versión.