

La habitación se revisa con los ojos del huésped

*No está limpia cuando tú terminas.
Está limpia cuando él no encuentra nada.*

En cinco líneas

Limpiar una habitación y revisar una habitación son dos oficios distintos que hace la misma persona. El primero se hace con las manos y el método; el segundo, con los ojos de quien va a dormir ahí esta noche. El huésped no ve tu esfuerzo: ve el pelo en el desagüe, huele lo que tú ya no hueles, encuentra lo que quedó detrás de la cortina. Esta ficha enseña a hacer el último recorrido cambiando de personaje: entras siendo camarera y recorres siendo huésped.

El guion, paso a paso

- 1. Entra como entra él.** Cierra la puerta, ábrela de nuevo y entra despacio: lo primero que se percibe es el olor, y el olor no se ve — se ventila, se busca su causa, se corrige. La nariz decide antes que los ojos.
- 2. Recorre desde la cama.** Siéntate mentalmente donde él se sentará: desde ahí se ve el polvo de la lámpara, la mancha del techo, el rincón que desde la puerta no existe. La perspectiva del descanso es la que puntúa.
- 3. Abre lo que él abrirá.** Cajones, armario, cortinas, minibar, grifos. El huésped explora su habitación los primeros diez minutos; tu revisión tiene que haber llegado antes que su curiosidad.
- 4. Los cinco críticos, siempre.** Cuando no dé tiempo a más, esto es innegociable: olor, baño impecable, cama perfecta, luces funcionando, seguridad (cerradura, mirilla, caja). Lo demás admite prisa; esto no.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Tiempo (créditos altos, plantilla corta)	Los cinco críticos + un recorrido de 60 segundos con los ojos del huésped son el mínimo de ese día — y a la vez la señal de que hay que reajustar: se comunica al responsable para redistribuir cargas, reforzar o bloquear inventario, porque la plantilla corta repetida no es un estándar: es una dotación por corregir (ficha 45). Recortar la revisión entera es regalar la queja de esta noche.
Productos u olor de acabado	El mejor perfume de una habitación es la ventilación y la causa corregida. El ambientador que tapa es una promesa que el huésped descubre en una hora.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Saludar a todo huésped que te cruce en el pasillo, con su nombre si lo sabes. Apartar el carro para dejarle paso.	Bloquear el pasillo sin una disculpa. Trabajar con la música o el teléfono puestos donde se te oiga.	Comentar en el pasillo el estado de una habitación o de un huésped: las paredes de un hotel son finas y las reputaciones, más.

Errores frecuentes

- ◆ Revisar desde la puerta: desde ahí todas las habitaciones parecen bien; ninguna se puntúa desde ahí.

- ◆ Fiarse de la memoria del método («eso ya lo hice»): la revisión existe precisamente porque la memoria falla.
- ◆ Dejar el toque final para «si sobra tiempo»: la cortina recta y la almohada centrada son el 5% del trabajo y el 30% de la percepción.
- ◆ No reportar lo que encuentras y no puedes resolver (mancha, avería, olor persistente): revisar sin reportar es mirar sin ver.

LA REGLA DE ORO

**«La habitación no está limpia cuando tú terminas.
Está limpia cuando él no encuentra nada.»**

El ejercicio de esta ficha

Piensa en la última habitación que limpiaste o en la que dormiste: escribe los 3 fallos más probables que un huésped encontraría, y en qué punto exacto de un recorrido de 60 segundos los habrías detectado. En la corrección que sigue te comparto mi versión.