

Cómo se entra en una habitación

*Esa puerta es la frontera entre tu trabajo y su intimidad.
Se cruza pidiendo permiso, siempre.*

En cinco líneas

Ninguna escuela dedica una clase entera a abrir una puerta, y es de las cosas más serias que hará tu oficio: entrar cada día en el espacio más íntimo que una persona tiene fuera de su casa. El protocolo no es burocracia — es respeto convertido en método, y protege a los dos: al huésped, de la invasión; a ti, de la sospecha. Esta ficha lo fija paso a paso, incluida la situación que nadie te explica: qué hacer cuando el huésped está dentro.

El guion, paso a paso

- 1. Llama dos veces, anunciándote.** Dos toques firmes y la voz clara: «Housekeeping, buenos días.» La voz es tan importante como el nudillo: el que está dentro tiene derecho a saber quién llama.
- 2. Espera de verdad.** Cuenta hasta diez, despacio. La prisa de tu planilla no puede costarle un susto a nadie. Repite la llamada una segunda vez antes de usar la llave.
- 3. Abre anunciándote otra vez, con pausa.** La puerta se abre despacio, con un nuevo «¿Housekeeping, se puede?» al hueco. Si hay cartel de no molestar, cadena, o cualquier señal de presencia — ruido, ducha, televisión — la puerta se cierra y se vuelve más tarde. Siempre.
- 4. Si el huésped está dentro:** disculpa breve, sin dramatismo («disculpe, vuelvo más tarde»), retirada serena y ofrécele una hora: «¿le viene bien hacia las 12?» Su comodidad manda sobre tu recorrido, sin excepciones.
- 5. Mientras trabajas: puerta abierta y carro como bandera.** La puerta abierta de par en par y el carro visible en el umbral dicen dos cosas: aquí se está trabajando, y aquí no hay nada que esconder. Es tu transparencia y tu protección.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Carteles de servicio / indicadores de presencia	El protocolo de voz se redobra: dos rondas de llamada y anuncio, pausa más larga, y coordinación con Recepción sobre salidas confirmadas antes de entrar con llave.
Información de ocupación fiable (sistema caído)	Se asume ocupada toda habitación no confirmada como salida. En la duda, se llama, se anuncia y se pregunta a Recepción. Nunca se entra «porque tocaba».

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Anunciarte, pedir permiso, explicar qué vienes a hacer, agradecer al salir. Tratar su desorden con la misma neutralidad que su orden.	Entrar con auriculares o hablando por teléfono. Comentar sus pertenencias, ni en broma. Usar su baño, su silla o su balcón.	Tocar dinero, joyas u objetos personales más de lo imprescindible para limpiar. Quedarte a solas con un menor en la habitación: si hay un niño solo, se avisa y se vuelve acompañada. Contar fuera lo que viste dentro.

Errores frecuentes

- ◆ El toque simbólico con la llave ya en la cerradura: llamar no es un trámite previo a entrar, es una pregunta cuya respuesta esperas.
- ◆ Interpretar el silencio como permiso a la primera: el que duerme, el que se ducha y el que tiene auriculares también son silencio.
- ◆ Cerrar la puerta «para trabajar tranquila»: la puerta cerrada contigo dentro te desprotege a ti tanto como incomoda al huésped.
- ◆ Ceder al «pasa, pasa» sin criterio: la amabilidad del huésped no sustituye tu protocolo (lo trabajamos en el ejercicio).

LA REGLA DE ORO

**«Esa puerta es la frontera entre tu trabajo y su intimidad.
Se cruza pidiendo permiso, siempre.»**

El ejercicio de esta ficha

Llamas, se abre la puerta y el huésped, en albornoz, te dice «pasa, pasa, tú a lo tuyo». ¿Qué haces exactamente y qué dices? Piensa antes de responder: hay una opción amable, una opción cómoda y una opción profesional — y solo una de las tres te protege a ti y a él. En la corrección que sigue te comparto la mía.