

Pisos, Recepción y Mantenimiento: una sola verdad

Tu planta termina donde empieza la promesa de otro.

Avisar es servir.

En cinco líneas

La ficha 3 te enseñó que el hotel es un sistema; esta te enseña a hablar su idioma desde Pisos. Los estados de habitación son ese idioma: cuando dices «limpia» estás autorizando a Recepción a prometer, y cuando callas una avería estás firmando una queja con la letra de otro. La coordinación no es una reunión: son cinco hábitos diarios —el estado veraz, la prioridad entendida, el parte bien puesto, la negociación sin drama y el cierre informado— que convierten tres departamentos en un solo hotel.

El guion, paso a paso

- 1. El estado de habitación es una promesa.** «Limpia» significa que un huésped puede entrar AHORA. Marcarla antes de tiempo para cuadrar el parte es fabricar la peor primera impresión posible con tu firma.
- 2. Entiende la prioridad, no solo la lista.** Las llegadas de hoy mandan, y dentro de ellas, las de hora temprana confirmada. Si Recepción sabe que la familia llega a las 14:00, tu orden de limpieza es la mitad de su promesa.
- 3. El parte de avería bien puesto.** Qué falla, dónde exactamente, desde cuándo, con qué urgencia — y si afecta a un huésped presente o a una llegada. El parte vago se atiende tarde; el parte preciso se atiende primero.
- 4. Cuando Recepción pide «ya».** Sin drama y sin héroes: di la verdad de tus tiempos («la 214 en 20 minutos, la 218 la tengo a medias»), propón el orden posible y deja que quien tiene la información completa decida. Negociar el orden es profesional; prometer imposibles, no.
- 5. El cierre de planta informa.** Al terminar: qué quedó hecho, qué pendiente y por qué, qué averías siguen abiertas. Tu planta termina cuando el siguiente turno y Recepción saben exactamente qué heredan.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Radios o teléfonos internos	Puntos y horas fijas de coordinación con Recepción (por ejemplo, a y media de cada hora) y un canal físico único para urgencias. La coordinación pobre en medios exige ser rica en disciplina.
Sistema de estados (caída)	Una pizarra o una hoja única compartida, con una sola persona autorizada a actualizarla por turno. Dos listas distintas son peor que ninguna: son dos verdades.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Si un huésped te pregunta en el pasillo por su habitación, contactar TÚ con Recepción y darle una respuesta con hora — acompañarle si puedes.	Responder «eso es cosa de Recepción» y seguir con el carro: para él, tu uniforme es el hotel entero.	Prometerle horas o habitaciones que no controlas. La promesa que tú no puedes cumplir la paga un compañero — y la relación la paga el hotel.

Errores frecuentes

- ◆ Marcar limpia una habitación «que ya casi está»: el casi es la distancia exacta entre tu parte y la cara del huésped al entrar.
- ◆ Guardarte la avería pequeña «porque no es para tanto»: en un hotel, el silencio es una avería (ficha 3) — y la gotera de hoy es la inundación del viernes.
- ◆ Pelear el «ya» de Recepción como un agravio: no te están mandando; te están pasando la parte visible de una promesa.
- ◆ Cerrar la planta sin traspaso: lo que no se informa no existe, y lo que no existe estalla en el turno de otra.

LA REGLA DE ORO

«Tu planta termina donde empieza la promesa de otro.
Avisar es servir.»

El ejercicio de esta ficha

Recepción te pide «ya» una habitación que acabas de empezar, y tienes otra a medias con llegada a las 16:00. Escribe tu respuesta literal a Recepción (la verdad de tus tiempos y tu propuesta de orden), qué reorganizas y qué avisas al cerrar. En la corrección que sigue te comparto mi versión — y con ella cerramos el Módulo 2.