

VIP, repetidores y ocasiones: la memoria del hotel

La personalización es información más ejecución.

Sin una de las dos, es suerte.

En cinco líneas

Un hotel con memoria parece un hotel con alma — y la memoria se fabrica. El repetidor reconocido por su nombre antes del mostrador, la almohada que ya está como la pidió hace un año, el aniversario que alguien recordó: nada de eso es magia espontánea. Es un sistema de tres piezas: capturar únicamente el dato útil para prestar el servicio, guardarlo en el soporte autorizado y ejecutarlo en el momento justo. La buena memoria evita que el huésped tenga que repetirse sin convertir su intimidad en información abierta. Ese es el estándar; el tamaño del hotel no es excusa.

El guion, paso a paso

- 1. Captura solo lo necesario.** Una preferencia útil aparece una vez: «prefiere planta alta», «solicita una almohada distinta», «celebra su aniversario». Se registra únicamente si mejora el servicio y por el canal establecido. Los datos de salud o especialmente sensibles siguen siempre el protocolo específico del hotel.
- 2. Guárdalo en el soporte autorizado.** PMS o herramienta aprobada, con acceso limitado a quien lo necesita para atender a ese huésped. Nada de libretas personales, notas sueltas o conversaciones indiscriminadas: la memoria del hotel debe ser útil, exacta y protegida.
- 3. Prepara la llegada.** Antes de cada día, la lista de llegadas se lee con lupa: ¿quién repite?, ¿qué sabemos de él?, ¿qué ocasión trae? Al repetidor se le recibe por su nombre y con su historia: «Señora Díaz, bienvenida de nuevo — le hemos preparado la planta tranquila, como la última vez.»
- 4. Ejecuta la ocasión con sentido.** El detalle de aniversario no vale por su coste sino por su puntería: mejor una nota escrita a mano que mencione lo que él contó, que un estándar impersonal. La personalización se nota en que no podría ser para otro huésped.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
PMS con perfiles completos	Registro temporal autorizado por el hotel, con la información mínima, custodia definida y traslado posterior al sistema oficial. Nunca una libreta personal ni un listado accesible para quien no participa en el servicio.
Presupuesto para detalles	El detalle de puntería cuesta casi nada: la nota personal, la mesa de siempre, el saludo con historia. Lo que se recuerda no es el objeto: es que se acordaron.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Recibir al repetidor con su nombre y su historia. Confirmar la preferencia con elegancia («¿le preparo la habitación como la última vez?»).	Hacerle repetir a distintos empleados lo que ya dijo: cada repetición es una pequeña traición del sistema.	Airear datos de la ocasión sin su permiso (anunciar el aniversario a la mesa entera, por ejemplo): la ocasión es suya; el hotel acompaña con la discreción que él marque.

Errores frecuentes

- ◆ Capturar y no compartir: el dato en tu memoria personal es personalización de un solo turno.
- ◆ Preferencias anotadas y no ejecutadas: prometer memoria y fallarla es peor que no tenerla.
- ◆ Confundir VIP con «el que más paga»: el repetidor humilde de cada año es el embajador más rentable del hotel.
- ◆ El detalle clonado: cuando todos los aniversarios reciben lo mismo, nadie recibe nada.

LA REGLA DE ORO

**«La personalización es información más ejecución.
Sin una de las dos, es suerte.»**

El ejercicio de esta ficha

De un huésped repetidor solo sabes tres cosas: viaja siempre solo, desayuna a primera hora y una vez pidió una habitación lejos del ascensor. Diseña su llegada perfecta con coste casi cero: qué preparas, qué le dices al recibirle y qué anotas para la próxima. En la corrección que sigue te comparto mi versión.