

El seguimiento: la llamada de las dos horas

Resolver no es cerrar.

Es verificar.

En cinco líneas

Casi todos los hoteles resuelven; casi ninguno verifica. Y ahí, en esa distancia, se decide si un problema deja cicatriz o fabrica un embajador. La llamada de las dos horas —«señora Díaz, ¿quedó bien el aire de su habitación?»— es la herramienta más barata y menos usada del sector: convierte una avería en una demostración de que el hotel no suelta el asunto hasta que el huésped está bien. En los mejores hoteles, la respuesta ante el error es parte del estándar, no una excepción: un problema extraordinariamente resuelto genera más lealtad que una estancia sin incidentes.

El guion, paso a paso

- 1. Resuelve con dueño.** Toda incidencia tiene un responsable con nombre desde el minuto uno — el que la recibió, hasta que la entregue formalmente a otro. «Se está gestionando» sin dueño es un problema huérfano.
- 2. Cierra el círculo con quien lo sufrió.** Arreglar el aire no cierra la incidencia: la cierra el huésped. A las dos horas (antes si fue grave), contacto breve: «¿quedó todo a su gusto?» Si la respuesta es tibia, la incidencia sigue abierta — y acabas de enterarte a tiempo. Y el círculo no se cierra ese día: el huésped con incidencia queda en el radar de Atención al Huésped hasta el final de su estancia, y en su despedida se le menciona y se le agradece. Al cliente de la mínima queja se le trata con delicadeza de cinco estrellas: su regreso se decide exactamente ahí.
- 3. Compensa con proporción y criterio.** No todo merece compensación; casi todo merece reconocimiento. La escala sana: disculpa sincera → gesto pequeño → compensación material solo cuando el perjuicio fue real. Compensar de más enseña a quejarse; reconocer de menos enseña a marcharse.
- 4. Registra y aprende.** Cada incidencia cerrada alimenta dos listas: qué falló (para Mantenimiento, Pisos o quien toque) y cómo respondimos (para el briefing). El hotel que registra convierte sus errores en formación gratuita.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Nada material que compensar	El seguimiento ES la compensación: la llamada, la cara, el «no lo hemos soltado». La mayoría de los huéspedes no quiere regalos: quiere sentirse importante para el hotel.
Tiempo (turno desbordado)	El seguimiento cabe en 40 segundos y se delega bien: cualquier compañero informado puede hacer la llamada — el sistema de la ficha 3 en acción. Lo que no se puede es no hacerlo.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Dar tu nombre al recoger la incidencia y reaparecer al verificarla: la misma cara que escuchó el problema confirma la solución.	Escudarte en otro departamento («eso es de Mantenimiento») o relatar al huésped las dificultades internas de resolverlo.	Dar por cerrada una incidencia sin preguntarle a él. Prometer una compensación y que no llegue: la segunda decepción pesa el doble que la primera.

Errores frecuentes

- ◆ Resolver el problema técnico e ignorar el emocional: el aire ya enfría, pero el huésped sigue caliente.
- ◆ La llamada de seguimiento con guion de encuesta: dos frases humanas valen más que cinco preguntas de formulario.
- ◆ Compensar para que calle en la reseña: se nota, ofende y sale caro. Se compensa para reparar, no para comprar.
- ◆ No avisar del retraso: un problema que tarda con información es gestión; el mismo problema en silencio es abandono.

LA REGLA DE ORO

**«Resolver no es cerrar.
Es verificar.»**

El ejercicio de esta ficha

Escribe tu llamada de las dos horas, palabra por palabra, para este caso: avería de agua caliente resuelta esta mañana en la habitación de una familia. Máximo 60 segundos de guion: saludo, verificación, cierre. En la corrección que sigue te comparto la mía — y arrancamos el Módulo 4: Mayordomía y servicio personalizado.