

Discreción: lo que se ve, se calla

Dentro se sirve.

Fuera no existe.

En cinco líneas

El personal de contacto ve vidas privadas todos los días: quién viaja con quién, qué se celebra, qué se llora, qué se guarda en la mesilla. Ese acceso es un privilegio profesional con una sola contrapartida: el silencio absoluto. La discreción no es una cualidad deseable del oficio — es el oficio: la confianza de mil huéspedes que no te conocen descansa en que jamás cuentas lo que ves. Y en la era de las redes, la regla se ha vuelto más seria: una historia contada «en confianza» o una foto «inocente» pueden costar una reputación — la tuya, la del huésped y la del hotel, en ese orden.

El guion, paso a paso

- 1. La regla de las dos vidas.** Lo que ocurre dentro del hotel pertenece al huésped; tu memoria profesional es una caja fuerte sin llave maestra. Ni al compañero curioso, ni a la familia en la cena, ni al grupo de amigos: la anécdota jugosa es exactamente la que no se cuenta.
- 2. Ver sin mirar.** La discreción empieza en el gesto: no examinar pertenencias, no leer papeles a la vista, no detener la mirada donde incomoda. El huésped debe sentir que su intimidad no despierta tu curiosidad — porque no la despierta.
- 3. La cara de no haber visto nada.** Situaciones incómodas ocurren: la discusión de pareja, el huésped en mal momento, la visita inesperada. El profesional pasa de largo con naturalidad perfecta, sirve lo que toca y no cambia el trato ni un milímetro al día siguiente.
- 4. La excepción que confirma la regla.** El silencio profesional tiene un único límite: la seguridad. Lo que ponga en riesgo a una persona —especialmente a un menor— o al hotel no se calla: se comunica a quien corresponde, por el canal que corresponde, con la misma discreción. Callar un riesgo no es discreción: es negligencia.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Normas escritas de confidencialidad	La norma vive en la cultura del equipo: el veterano que corta un cotilleo con un «eso aquí no se cuenta» forma más que cualquier manual. Sé tú ese veterano, tengas la edad que tengas.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Tratar cada dato del huésped —su cara, su compañía, sus costumbres— como material clasificado. Cambiar de tema cuando otros cotillean.	Comentar «en confianza» dentro del equipo lo que viste: el office tiene paredes finas y las historias, patas largas.	Fotografiar nada del huésped o sus espacios. Publicar nada, ni anónimo, ni «sin que se reconozca». Reconocer a un huésped fuera del hotel y delatar su estancia («¡usted estuvo con nosotros!») si él no da el primer paso.

Errores frecuentes

- ◆ Creer que el cotilleo interno es inofensivo: el equipo que cotillea entre sí, tarde o temprano cotillea hacia fuera.
- ◆ La anécdota anonimizada que no lo es: si el contexto delata a la persona, cambiar el nombre no es discreción.
- ◆ Confundir discreción con frialdad: se puede ser cálido, cercano y hermético a la vez — de hecho, esa es la mezcla exacta del oficio.
- ◆ Guardar silencio ante un riesgo real por «no meterse»: la ficha lo dice claro — eso ya no es discreción.

LA REGLA DE ORO

**«Dentro se sirve.
Fuera no existe.»**

El ejercicio de esta ficha

En el vestuario, un compañero empieza a contar con detalle lo que vio en una suite esta mañana. Los demás ríen. Escribe qué haces y qué dices tú, exactamente — y qué harías si lo que contara revelara un riesgo para alguien. En la corrección que sigue te comparto mi respuesta — y arrancamos el Módulo 5: Sala y Bares.