

La avería con el huésped delante

*Ni alarmar ni prometer:
la verdad con un plan.*

En cinco líneas

Diagnosticar una avería es técnica; diagnosticarla con el huésped mirando es oficio. El técnico que suelta un «esto está fatal» acaba de arruinar la confianza de una estancia entera, y el que promete un «mañana está arreglado» que no controla acaba de fabricar la queja de pasado mañana. Entre el alarmismo y la promesa vacía existe un camino profesional: la verdad con un plan — qué pasa, qué se puede hacer ya, qué pasará después y quién se lo confirmará. El huésped no necesita que la avería no exista: necesita sentir que está en buenas manos.

El guion, paso a paso

- 1. Diagnostica hacia dentro, comunica hacia fuera.** El análisis técnico se hace en tu cabeza; lo que se dice en voz alta se elige. Ni tecnicismos que asustan ni suspiros de mecánico: «ya veo lo que es» tranquiliza más que cualquier explicación de compresores.
- 2. La verdad de los tiempos, sin heroísmos.** Si tiene arreglo ahora, se arregla y se cuenta. Si no: «hoy no puedo dejárselo perfecto — le explico lo que sí puedo hacer.» El tiempo honesto con alternativa vale el doble que el optimismo que incumple.
- 3. Siempre hay un mientras tanto.** La solución provisional segura, el ventilador mientras llega la pieza, el traslado de habitación si procede — pero eso último no lo prometes tú: lo activa Recepción. Tu trabajo es entregar el caso completo: avería, estado, provisional aplicado y necesidad detectada.
- 4. Cierra el circuito antes de irte.** La avería con huésped delante no termina en la habitación: termina cuando Recepción o Atención al Huésped saben qué pasó, qué se hizo y qué falta — para que el seguimiento de las dos horas (ficha 17) tenga con qué trabajar — y para que la incidencia entre en el parte de calidad con el nombre del huésped, no solo el de la habitación: desde ese momento, ese cliente queda en seguimiento personalizado de Atención al Huésped hasta el final de su estancia. El técnico que reporta convierte su reparación en experiencia de hotel.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Pieza o solución definitiva	El plan provisional se explica con la misma dignidad que el definitivo: qué se ha dejado funcionando, hasta cuándo aguanta y cuándo se remata. La limitación contada con plan es profesionalidad; contada con encogimiento de hombros, es abandono.
Autoridad para ofrecer compensación o cambio	No se promete lo que no es tuyo: se entrega el caso a quien decide, delante del huésped si hace falta — «ahora mismo informo a recepción para que le den la mejor solución». Esa frase cumple, porque la cumples tú.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Explicar en llano qué pasa y qué va a pasar. Dar tiempos honestos. Dejar una solución provisional digna y el caso reportado.	Diagnosticar desgracias en voz alta. Culpar al hotel, al presupuesto o a otro departamento («es que esto no se cambia desde...»).	Prometer plazos o compensaciones que no dependen de ti. Minimizar lo que para el huésped es grave («no es para tanto»): su incomodidad la mide él, no tú.

Errores frecuentes

- ◆ El diagnóstico teatral: el resoplido y el «uf» del técnico valen por tres averías en la cabeza del huésped.
- ◆ Arreglar y desaparecer: sin explicación ni cierre, la mejor reparación deja la sensación de chapuza.
- ◆ El optimismo por quedar bien: cada «mañana seguro» incumplido se paga con intereses en la reseña.
- ◆ Olvidar que la habitación sigue siendo suya durante la reparación: se pide paso, se agradece la paciencia, se respeta su espacio aunque estés trabajando.

LA REGLA DE ORO

**«Ni alarmar ni prometer:
la verdad con un plan.»**

El ejercicio de esta ficha

El aire de la 214 no tiene arreglo hoy y el hotel está lleno. El huésped, delante de ti, pregunta: «¿pero esto va a funcionar o no?» Escribe tu respuesta exacta — qué dices, qué haces antes de salir de la habitación y qué entrega recibe Recepción de tu parte. En la corrección que sigue te comparto mi versión.