

La queja es un regalo mal envuelto

El que se queja te da la oportunidad.

El que calla no vuelve.

En cinco líneas

De cada huésped insatisfecho, solo una minoría se queja; el resto calla, se va y lo cuenta fuera. Por eso la queja, con todo su mal envoltorio — el tono, el momento, la injusticia ocasional —, es un regalo: es la única insatisfacción que te da la oportunidad de arreglarla. La secuencia profesional tiene cuatro tiempos que no se saltan ni se desordenan: escuchar entero (sin interrumpir, sin defenderse), empatizar de verdad (con su vivencia, no con un formulario), decidir con criterio y actuar ya. Y una prohibición transversal: ni excusas, ni culpas, ni «es que» — al huésped no le interesa por qué falló el hotel; le interesa qué vas a hacer tú.

El guion, paso a paso

- 1. Escucha entero.** La queja necesita vaciarse antes de resolverse: mirada, asentimiento, cero interrupciones — ni siquiera para darle la razón. El que interrumpe para solucionar antes de tiempo obliga al huésped a empezar otra vez, y más alto.
- 2. Empatiza con la vivencia.** «Entiendo que después de un día de viaje esto es lo último que necesitaban» — la empatía nombra SU experiencia concreta, no recita una fórmula. Y ojo: empatizar no es darse la culpa ni discutir los hechos; es reconocer que su malestar es real. Eso desarma más que cualquier argumento.
- 3. Decide con criterio y dilo.** Qué puedes resolver tú ahora, qué necesitas escalar y cuándo tendrá respuesta: «esto se lo soluciono ahora mismo; esto otro lo gestiono con la gobernanta y le confirmo antes de las siete.» El huésped tolera casi todo menos la indefinición.
- 4. Actúa ya y cierra el círculo.** La primera acción, inmediata y visible — aunque sea pequeña: la acción instantánea comunica que la queja fue escuchada. Y el cierre es el de la ficha 17: verificar con él que quedó bien. Queja sin verificación es queja a medio atender.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Si no tienes...	El estándar se sostiene así
Capacidad de resolver lo que pide	Se resuelve lo resoluble y se gestiona lo demás con dueño y plazo — la ficha 8 ya te lo enseñó en el mostrador. El huésped distingue perfectamente entre el hotel que no puede y el hotel que no se ocupa: sé siempre lo primero, visiblemente.
Autoridad para compensar	La escucha, la empatía y la acción inmediata no requieren autorización de nadie — y son el 80% de la recuperación. Lo material se escala; lo humano se ejecuta ya.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Escuchar sin interrumpir, agradecer la queja («gracias por decírmelo — así puedo arreglarlo»), decidir y actuar ya.	Interrumpir para justificarte. Explicar los problemas internos del hotel. Contagiarte del tono del huésped.	Discutir los hechos para ganar la razón: puedes ganar el argumento y perder al huésped, la reseña y la mesa de al lado que escucha. Y jamás responsabilizar a un compañero delante del cliente — la regla de hierro de la ficha 3 aplica el doble bajo presión.

Errores frecuentes

- ◆ Tomarse la queja como ataque personal: se queja del fallo, no de ti — y si se queja de ti, más razón para la serenidad profesional.
- ◆ El «es que» como primera palabra: toda frase de recuperación que empieza con excusa termina en derrota.
- ◆ Prometer de más por aplacar: la sobrepromesa incumplida convierte una queja en dos.
- ◆ No registrar ni transmitir: la queja que muere en tu turno la repetirá otro huésped el jueves — la calidad se fabrica con la memoria de los fallos.

LA REGLA DE ORO

**«El que se queja te da la oportunidad.
El que calla no vuelve.»**

El ejercicio de esta ficha

Recuerda una queja que hayas presenciado mal gestionada — en tu hotel o como cliente. Identifica en qué tiempo exacto de la secuencia se rompió (escuchar, empatizar, decidir, actuar) y reescribe ese momento como debió ser, con las palabras exactas. En la corrección que sigue te comparto mi análisis.