

El briefing y el relevo: la información es servicio

*Al compañero se le atiende
como al huésped.*

En cinco líneas

Hay dos momentos del día en que un hotel decide si va a funcionar como equipo o como suma de individuos: el briefing que abre el turno y el relevo que lo cierra — ambos previstos y organizados dentro de la jornada, porque son trabajo. Diez minutos bien usados en el primero ordenan el día entero; cuatro minutos bien hechos en el segundo evitan que el turno siguiente herede minas sin mapa. Los dos comparten el mismo principio, que es la tesis de este módulo: al compañero se le atiende como al huésped — con información completa, a tiempo y sin que tenga que perseguirla. El servicio interno es el andamio invisible del externo.

El guion, paso a paso

- 1. El briefing útil, en 10 minutos.** Cuatro puntos y ni uno más: la foto del día (ocupación, llegadas y salidas clave), los focos (VIPs, ocasiones, huéspedes en recuperación de las fichas 41-42), las incidencias vivas (qué está roto, qué falta, qué se prometió) y el mensaje del día (una prioridad, no siete). El briefing que se alarga se muere; el que se salta, mata el día.
- 2. Escuchar un briefing también es un oficio.** Se llega puntual, se anota lo propio en el soporte de turno autorizado (el nombre del VIP, la habitación en avería; una alergia u otro dato sensible se consulta y vive en el sistema autorizado, no en notas personales) y se pregunta lo que no quedó claro — la duda callada en el briefing reaparece a las cinco de la tarde delante de un huésped.
- 3. El relevo que no pierde nada.** Cuatro minutos con estructura fija: lo abierto (gestiones a medias, con dueño y estado), lo prometido (a quién, qué, para cuándo), lo raro (la señal débil, la rareza del día) y lo pendiente de verificar (los seguimientos de la ficha 17 que vencen en el turno entrante). Por escrito lo crítico: la memoria oral caduca en el aparcamiento.
- 4. Recibir un relevo es aceptarlo.** El turno entrante pregunta hasta entender: desde el «ok», el seguimiento de lo heredado es tuyo — su dueño, sus plazos, sus promesas. Lo que no te comunicaron sigue siendo responsabilidad de quien no lo comunicó, y una promesa imposible no se hereda: se renegocia con el huésped y se registra. «A mí no me lo dijeron» nunca se le dice al cliente: se garantiza la continuidad y, por el canal interno, se corrige el relevo incompleto.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Tiempo para el briefing formal	Se comprime, no se elimina: tres minutos de pie en el office con los cuatro puntos cubren el 90% del valor. Y si ni eso es posible un día, el briefing viaja por escrito — leído y confirmado, no solo enviado.
Herramientas de traspaso (libro, sistema)	Un soporte único de turno — el que el hotel autorice — con las cuatro secciones fijas. Lo que importa no es el formato: es que exista un solo lugar autorizado donde la verdad del turno vive — dos soportes son dos verdades, y ya sabes de la ficha 14 que eso es peor que ninguna. Los datos sensibles (salud, alergias, menores) no viajan en él: viven en el sistema que corresponde.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Trasladar al huésped continuidad perfecta: «sí, me lo ha dejado dicho mi compañero — está en marcha para las cinco».	Hacerle notar el cambio de turno («eso fue con el de mañana», «a mí no me consta»): para el huésped, el hotel no tiene turnos — tiene memoria o no la tiene.	Culpar al turno anterior delante del cliente: es la versión interna del pecado de la ficha 3, y define a los equipos que se hunden.

Errores frecuentes

- ◆ El briefing monólogo: sin preguntas ni foco, es un parte meteorológico que nadie recuerda a las once.
- ◆ El relevo de pasillo («todo tranquilo, nos vemos»): el 'todo tranquilo' es donde duermen las bombas del turno siguiente.
- ◆ Guardar información como poder («eso lo llevo yo y ya está»): en un hotel, la información retenida no te hace importante — te hace cuello de botella.
- ◆ No cerrar el círculo del relevo: la nota en el sistema autorizado, dentro de tu turno («resuelto lo de la 214, gracias por dejarlo atado»), fabrica la cultura que luego te salva a ti. Al compañero que ya descansa no se le escribe — salvo guardia, emergencia o disponibilidad formalmente establecida: su desconexión también es parte del relevo bien hecho.

LA REGLA DE ORO

**«Al compañero se le atiende
como al huésped.»**

El ejercicio de esta ficha

Redacta dos piezas: el briefing de 10 minutos de un día complicado (hotel al 95%, un grupo entrando, una avería general y dos bajas en el equipo) con sus cuatro puntos, y el relevo perfecto de 4 minutos al turno de tarde de ese mismo día. En la corrección que sigue te comparto mi versión.