

Tu trabajo escribe las reseñas

*La calidad no es un departamento:
es la memoria que dejas.*

En cinco líneas

Cada interacción de hoy es la reseña de mañana: la reserva que entra el mes que viene nace del gesto que alguien tuvo — o no tuvo — esta tarde. Esa es la cadena completa del negocio, contada sin tecnicismos: tu trato fabrica la memoria del huésped; su memoria escribe la reseña; la reseña fija la reputación; y la reputación llena o vacía el hotel donde trabajas. Por eso la calidad no es un departamento que audita: es la suma de memorias que cada puesto va dejando. Y tiene un premio personal que casi nadie te cuenta: tu nombre en una reseña positiva es el mejor currículum que existe — verificable, público y escrito por un desconocido.

El guion, paso a paso

- 1. Entiende la cadena entera.** Gesto → memoria → reseña → reputación → ocupación → tu nómina y tu futuro. No es una metáfora: es la contabilidad real del sector. El día que un profesional ve la cadena completa, deja de «cumplir su turno» y empieza a construir su hotel — y su carrera.
- 2. Fabrica momentos con firma.** Las reseñas que nombran a empleados nacen siempre igual: alguien resolvió, anticipó o alegró algo concreto Y era localizable — dio su nombre, como llevas aprendiendo desde la ficha 5. El servicio excelente anónimo se agradece; el excelente con nombre, se escribe.
- 3. La reseña negativa se lee sin defenderse.** Cuando llegue — llegará —, el equipo la lee como leyó las quejas en la ficha 41: sin «es que», buscando el dato. Detrás de la exageración ocasional casi siempre hay un fallo real de proceso; el equipo que lo caza y lo corrige acaba de convertir una crítica pública en formación gratuita.
- 4. La reputación se cuida también hacia dentro.** Lo que dices del hotel en la calle, en tus redes, en la cena familiar, también escribe su reputación — y la tuya. El profesional que habla mal de su casa está informando al mundo de cómo hablará de la siguiente.

Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

Sí no tienes...	El estándar se sostiene así
Programa formal de calidad o encuestas	La calidad artesanal funciona igual: la pregunta honesta del check-out (ficha 8), la verificación de las dos horas (ficha 17) y el briefing que recoge lo aprendido. Las herramientas miden la calidad; no la fabrican — la fabricas tú.

Delante del huésped

QUÉ HACER	QUÉ NO HACER	QUÉ NUNCA HACER
Servir cada interacción sabiendo que es la reseña de mañana. Dar tu nombre en los momentos que importan.	Pedir la reseña con presión o mendigarla («si le ha gustado, ya sabe, cinco estrellas»): la reseña rogada vale menos y se nota siempre.	Responder a una crítica — en persona o en redes — con sarcasmo o rencor. Y jamás falsear la reputación (reseñas de encargo, presiones al cliente): el atajo que destruye exactamente lo que dice construir.

Errores frecuentes

- ◆ Creer que la reputación la gestiona marketing: marketing la comunica — la fabrica el turno de esta tarde.
- ◆ Trabajar para la reseña y no para el huésped: se nota, empalaga y sale al revés. La reseña es la consecuencia, no el objetivo.
- ◆ Ignorar las reseñas por autodefensa («escriben los enfadados»): escriben los que sintieron algo — y los dos extremos te están dando el mapa.
- ◆ No celebrar la reseña que nombra a un compañero: léela en el briefing, con su nombre y un aplauso. Lo que se celebra, se repite — así se fabrica cultura.

LA REGLA DE ORO

**«La calidad no es un departamento:
es la memoria que dejas.»**

El ejercicio de esta ficha

Busca (o imagina con detalle) una reseña que mencione a un empleado por su nombre. Desmonta el momento: qué hizo exactamente, qué ingredientes de esta escuela reconoces (el nombre, la anticipación, el seguimiento, la magia) y qué tendría que pasar mañana en tu puesto para que esa reseña hablara de ti. En la corrección que sigue te comparto mi análisis — y arrancamos el módulo final: Tu carrera.