

## La incidencia cinco estrellas: del parte a la fidelización

*La queja resuelta cierra un problema.*

*La queja acompañada puede convertir al huésped en alguien que vuelve.*

### En cinco líneas

Esta ficha une todo lo que has aprendido sobre incidencias — el parte (14 y 33), la verdad con plan (32), la llamada de las dos horas (17), la recuperación (41-42) — en la cadena completa que ejecutan los hoteles de cinco estrellas: parte de calidad registrado, resolución confirmada dos veces, y el huésped en seguimiento personalizado de Atención al Huésped hasta el final de su estancia. Porque el cliente que tuvo una mínima queja no es un expediente cerrado: es una persona cuya confianza debe reconstruirse hasta la salida, con delicadeza, mención y agradecimiento. Su fidelización se decide en esos días, no solo en el momento de la avería.

### El guion, paso a paso

- 1. El parte con nombre de persona.** Toda incidencia se registra con el huésped, no solo con la habitación: la 214 tiene una avería; el señor Díaz tiene una mala experiencia. El parte de calidad que solo dice «aire 214» repara máquinas; el que dice «aire 214 — familia Díaz, salida domingo» repara estancias.
- 2. La resolución se confirma dos veces.** Técnicamente (quien reparó cierra su parte) y personalmente (quien da la cara verifica con el huésped que quedó a su gusto — la llamada de las dos horas). Sin la segunda confirmación, la primera es papel.
- 3. El relevo a Atención al Huésped.** Aquí empieza lo que casi ningún hotel hace: desde la incidencia hasta el check-out, ese huésped tiene un ángel de la guarda con nombre. El saludo con memoria («¿todo bien desde el martes?»), la mesa un punto mejor cuidada, el detalle en el momento justo, la respuesta siempre personalizada — nunca la plantilla. Delicadeza sin recordatorio constante: se le cuida más, no se le recuerda el problema cada vez.
- 4. La despedida que cierra el círculo.** En su check-out, la mención y el agradecimiento: «Sentimos de verdad lo del aire del martes — espero que el resto de la estancia lo compensara. Gracias por su paciencia y por cómo lo llevó.» Y la puerta a la vuelta con memoria: «la próxima vez estaremos preparados desde el minuto uno.» La confianza y la fidelización se deciden también en esos veinte segundos.
- 5. El cierre alimenta la calidad.** Cada incidencia acompañada deja dos frutos: un huésped recuperado y un dato — qué falló, cuánto tardó, qué funcionó en el acompañamiento. Al briefing y al registro: la incidencia que no enseña nada se repetirá con otro nombre en la misma habitación.

### Con recursos limitados: cómo sostener el estándar

| Si no tienes...                            | El estándar se sostiene así                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Departamento de Atención al Huésped o RRPP | El rol existe aunque el puesto no: lo asume quien recibió la queja o Recepción — una persona con nombre que se sabe dueña de ese huésped hasta su salida. El ángel de la guarda es una función, no un organigrama. |
| Detalles materiales para el acompañamiento | La delicadeza cinco estrellas es sobre todo atención: el saludo con memoria, la pregunta sincera, la prioridad discreta. El seguimiento sin presupuesto sigue siendo el 90% del efecto — te lo enseñó la ficha 42. |

## Delante del huésped

| QUÉ HACER                                                                                                                                         | QUÉ NO HACER                                                                                                        | QUÉ NUNCA HACER                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tratarle esos días con una delicadeza extra que se sienta y no se anuncie. Responderle siempre en persona y en personalizado — jamás con fórmula. | Recordarle el problema en cada contacto («¿ya no le ha vuelto a pasar nada más?»). Convertir la atención en agobio. | Marcarle en el equipo como «el quejica»: el que etiqueta al huésped que se quejó no entendió la ficha 41 — te regaló la oportunidad. Y jamás despedirle sin mencionar y verificar: la incidencia que se despide en silencio se despide hacia la reseña. |

## Errores frecuentes

- ◆ Cerrar el expediente cuando se cierra el parte: la avería dura horas; la experiencia dura hasta el domingo.
- ◆ El seguimiento de plantilla («esperamos que todo sea de su agrado»): la respuesta genérica tras una queja confirma que el hotel no le vio.
- ◆ El acompañamiento sin relevo entre turnos: el ángel de la guarda que no traspasa (ficha 44) deja al huésped huérfano el día libre.
- ◆ Perseguir la reseña en vez del regreso: no se acompaña para que puntúe bien — se acompaña para que vuelva. La reseña buena es la consecuencia.

### LA REGLA DE ORO

**«La queja resuelta cierra un problema.**

**La queja acompañada puede convertir al huésped en alguien que vuelve.»**

## El ejercicio de esta ficha

Un huésped sufrió una avería el martes, resuelta el miércoles por la mañana; se va el domingo. Diseña su acompañamiento completo de miércoles a domingo: quién es su ángel de la guarda, los contactos y gestos de cada día (sin agobiar), y la frase exacta de su check-out. En la próxima publicación te comparto mi versión — y con ella cierro la temporada.