

VICTOR AYALA SPOONER

Las Máximas de la Hotelería

Un cuento de negocios de hoteleros, no sólo para
hoteleros...

Prólogo

El servicio de calidad es uno de los grandes desafíos de las empresas en la actualidad, sobretodo en la hotelería y el turismo, donde sus consecuencias pueden alcanzar niveles inimaginables, con el uso de las nuevas tecnologías y páginas web 2.0, donde leemos un sinnúmero de malos comentarios con respecto a los servicios que este tipo de empresas ofrecen, consecuencias que no solo pueden llegar a afectar la reputación de una compañía sino de una región y hasta de un país.

Tan solo si observamos a nuestro alrededor cuando nos sentamos en la mesa de un restaurante de nuestra localidad, o cuando nos hospedamos en un hotel, o cuando llamamos a una empresa para solicitar información, como el trato amable y la importancia de hacer sentir bien a la gente se ha dejado a un lado para ser sustituida por el trato impersonal y poco profesional.

En muy pocos casos he podido observar empresas que den importancia y atención total al trato hacia sus clientes y los sitúen en el lugar donde siempre debieron estar, en el primero, como la razón primordial de la existencia de las compañías. Más bien, la globalización de los servicios que ofrecen las empresas ha traído consigo el pensamiento de

que un cliente perdido, será reemplazado por 3 más que están esperando a ser servidos.

La intención de esta obra es llevar a sus lectores de regreso a la importancia del buen servicio, no solo hotelero, sino en todos los demás ámbitos del mismo. Aunque el cuento de negocios es basado en una situación que se desarrolla en el escenario de un hotel, puede contribuir enormemente a cualquier organización que se enfrente diariamente con el servicio, las quejas, el liderazgo y la motivación.

Las Máximas de la Hotelería tiene como objetivo entregar a sus lectores una herramienta de consulta, cuya aplicación lo llevará al éxito de su gestión como hotelero, o como ofertante de cualquier servicio turístico o empresarial.

Esta herramienta es presentada a ustedes a través de un cuento, cuyas situaciones usted encontrará familiares, y cuyas soluciones encontrará enormemente útiles en su gestión diaria, sea usted un gerente, un administrador, un director, hasta un botones, un camarero, un mensajero o un recepcionista.

Las Máximas de la Hotelería desea mostrar a aquellos que están inmersos en este maravilloso mundo de los servicios, o que pretendan incursionar en él; todo aquello que no se menciona en la universidad, pero que es de vital importancia para su desarrollo.

Este cuento pretende también convertirse en una herramienta útil para aquellos maestros que enseñan hotelería y turismo en las diferentes universidades de habla hispana, a fin de que, a modo de ilustración, puedan utilizarlo para resaltar a sus alumnos la importancia del uso de métodos eficaces para servir a las personas.

Estamos seguros que el libro será de gran aporte en nuestra búsqueda de la calidad y mejora continua de nuestros servicios, enfocándonos en lo que realmente tiene importancia, tanto del lado del que ofrece el servicio, como del lado del que lo recibe, en la gente.

Introducción

Alberto Ledesma, jefe de recepción de un prestigioso hotel de la ciudad, se encuentra en uno de los típicos dilemas hoteleros, la repentina baja de afluencia de huéspedes y la de un personal desmotivado. Tratando de cambiar la situación y trabajando bajo la presión de sus superiores, tiene un encuentro inesperado con Juan Carlos Bruzzier, consultor de empresas y nieto del gurú de la hotelería Joseph Bruzzier, con quien desarrolla una amistad.

Esta amistad lleva a Alberto al éxito de su carrera, gracias a la aplicación de las *Máximas de la Hotelería* que Juan Carlos comparte con él, máximas que llevaron a su abuelo, Joseph Bruzzier, a convertirse en el personaje que Alberto tanto admiraba.

Capítulo 1

La Premiación

Mientras Alberto Ledesma se acerca al estrado para recibir el premio Joseph Bruzzier, otorgado a la excelencia en el servicio hotelero, es aplaudido por la multitud que presenciaba el evento. Entre los presentes se encontraban miembros de distinguidas organizaciones hoteleras de la ciudad, gerentes de varios hoteles, varios medios de comunicación, compañeros de trabajo, colaboradores, amigos y familiares.

De entre la multitud se acerca Juan Carlos Bruzzier, nieto de Joseph Bruzzier, para entregar el premio a Alberto.

“De todas las personas a las que me gustaría entregar este premio que lleva el nombre de mi abuelo, Alberto se encuentra primero en la lista”

Para Juan Carlos y Alberto, este premio era compartido, pues nunca imaginaron que su encuentro acontecido ya hace un año y medio, los llevaría a este premio tan reconocido.

“Este premio es tan mío como de mis colaboradores, quienes en realidad hicieron posible la hazaña, son ellos en realidad quienes deberían estar acá, así que los invito a pasar conmigo al estrado.”

En ese momento empezaron a pasar al estrado una cantidad considerable de personas que en total sumaban 35, entre ellos camareros, botones, recepcionistas, cajeros, telefonistas, agentes de reservaciones, ama de llaves y asistente, y el aplauso de los presentes que bañaban de gloria a estas personas, no se hizo esperar.

Alberto tomó la palabra una vez más y dijo:

“Este éxito es la solución de un gran problema que tuve hace un año y medio”, mientras en su mente se remontaba al momento en que todo empezó.

Capítulo 2

El Encuentro

La tarde estaba en su ocaso en lo que había sido un hermoso día de abril, Alberto estaba a punto de terminar su jornada que por cierto había sido muy movida en el hotel donde trabajaba, era el jefe de Recepción de uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad, y había ascendido hacía ya 6 meses a esa posición. Se sentía en la cúspide de su carrera como hotelero, pero las presiones del puesto lo agobiaban. Su equipo estaba conformado por 4 recepcionistas, 4 telefonistas, 4 cajeros, 2 agentes de reservaciones, 8 botones, 1 ama de llaves, 10 camareros y una asistente. Cuando tomó la batuta, la gerencia le pidió como objetivo principal hallar maneras de incentivar a su equipo a hacer las cosas mejor, a obtener resultados, y sobresalir en el servicio de habitaciones; pero al momento Alberto sentía que su equipo no estaba funcionando, se percibía un ambiente de desmotivación en el entorno, y parecía que al terminar las jornadas, la gente solo quería salir corriendo de sus puestos, habiendo hecho lo mínimo

en sus horas de trabajo y aportando poco y nada a las metas del departamento.

Alberto había intentado varios medios para que su equipo se sienta a gusto, había organizado reuniones sociales en varios fines de semana, con el fin de conocerlos mejor, se reunía con ellos personalmente para incentivarlos a obtener mejores resultados, en ocasiones se encargaba de hacer él mismo las tareas de recepción, botones, caja, camareros, etc., para asegurarse de que salieran bien, pero todo ello le servía solo para darse cuenta de que no podía estar en todos lados, y que necesitaba que el equipo respondiera por sí solo.

El departamento era constantemente evaluado por los huéspedes, quienes llenaban un formulario con preguntas sobre la calidad de servicio, la aptitud y actitud de los empleados, la limpieza, y sobre otros detalles que asegurasen una estadía perfecta, pero todo apuntaba a que los huéspedes se sentían conformes con todo, pero en realidad no era nada espectacular.

A la mañana siguiente y a primera hora, Alberto tendría una reunión con el Gerente para tratar algunos temas, entre ellos la noticia de que algunos huéspedes frecuentes habían estado hospedándose en hoteles de la competencia en las últimas semanas. Ese tema no le dejaba dormir, al final de cuentas no existían quejas graves, solo las típicas, pero

nada de qué alarmarse, así que no entendía por qué razón esos huéspedes habían decidido el cambio, en algunas ocasiones esas personas pagarían mucho más por hospedarse en hoteles de la competencia, y para recibir los mismos servicios.

Mientras conducía de camino a casa, pensaba en los argumentos que presentaría a la Gerencia y de cómo iba a remediarlo. El tráfico estaba a reventar, eso le daba más tiempo para pensar antes de llegar a casa. Las personas aprovechaban el tráfico para cruzar las calles de un lado al otro por entre los carros, los pitos se dejaban escuchar y los había de todas las clases, los chillones, los ruidosos, los chistosos, y los imponentes, pero nada parecía mejorar el tráfico.

Después de una larga espera, al fin se destapó en cuello de botella que se había formado, y las calles empezaron a despejarse, todo el alboroto era por un auto al que se le había pinchado una llanta en media calle, cuando Alberto pasó a lado del carro pinchado, el semáforo se puso en roja, y le dio la oportunidad para observar al desafortunado de cerca, el auto era muy elegante y llamaba la atención de todos, la persona que lo conducía, o más bien lo empujaba, era un señor de buena apariencia y joven, de unos treinta y pico de años, su vestimenta parecía la de un ejecutivo, tal vez vendedor, pero sus mangas estaban remangadas para la