

Construyendo

# EXPERIENCIAS DE ORO

Oro Verde Hotels

---



# HOSPITALIDAD CON VALORES

---

La habilidad para sorprender a nuestros huéspedes e **INSPIRAR EXPERIENCIAS DE ORO**, se fundamenta en nuestros valores corporativos. En el poder de toma de decisiones de nuestros colaboradores, por medio de la comunicación efectiva y transparente, la empatía acompañada de la conexión emocional, la excelencia e innovación.



La **comunicación efectiva y transparente** es tener en cuenta el significado de las palabras del huésped, su tono de voz, el mensaje que damos y el lenguaje corporal para interpretar las situaciones y cómo debemos actuar para sorprender.

Observar es una función esencial en el diseño de Experiencias de Oro, es clave en la **innovación** y creatividad, le permite al hotel salir de su zona de confort.

Además, la **empatía** permite *escuchar activamente* al huésped, poner atención a los detalles, actuar, entender lo que quieren y sienten; es una habilidad de vital importancia para las relaciones interpersonales exitosas.

# EQUIPO DE ORO

Buenas noches señorita María José.

Mi experiencia 100/100

Desde que llegamos la educación de todo el personal, La cordialidad, El saludo, la empatía. El trato excelentes anfitriones. El establecimiento increíble ese toque campestre muy bonito. Me encantó que para ir a los cuartos los pasillos parecen manga corrediza para subir al avión jajaja. Pero muy bueno todo las habitaciones todo. Pero para mí lo más importante de un lugar... es la calidad de gente que te pueda recibir como profesional del tema. Por mi lado super encantado y que bueno saber que se preocupen mucho por como el personal de esa experiencia a sus huéspedes. Agradecido y con la mejor experiencia vivida. Super cómodo super bien atendido pero se lo repito es el personal que hace el hotel el resto es historia. El personal hace la diferencia y me refiero desde el guardia hasta los meseros y todos nadie se queda fuera de mi elogio.

Atentamente,  
Gabriel Polit.

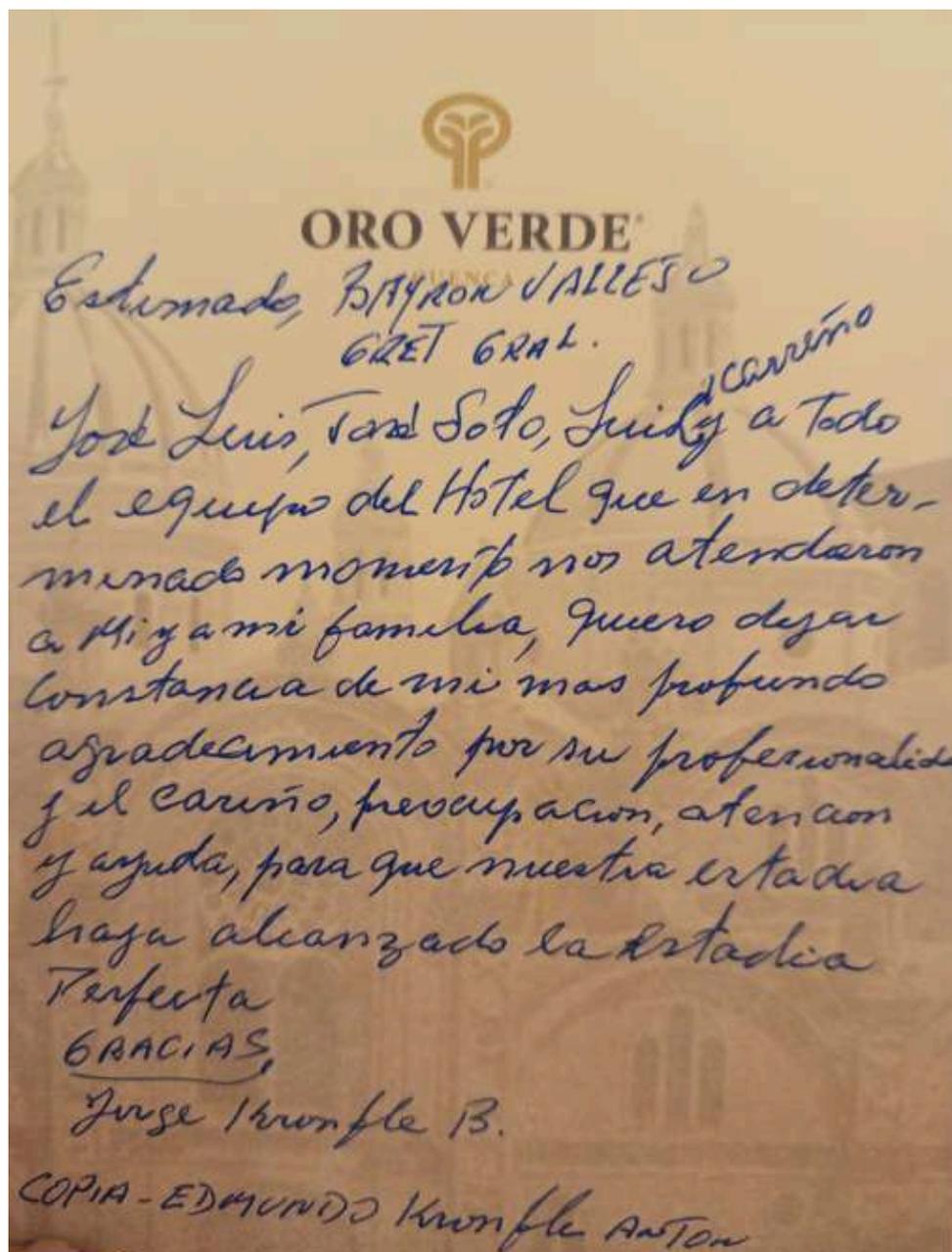
*Oro Verde Cuenca*

# CON CARIÑO,

*Todo el equipo de Oro Verde Cuenca*

Jorge Kronfle (28 al 30 junio)

Muy feliz por el trato y atención del equipo de Oro Verde. Sintióse como en casa y agradecido por el cariño recibido alcanzando una estadía perfecta en nuestro hotel.



# HOTELERIA DE DETALLES.

La familia Gallardo vino de EEUU a festejar la incorporación de una de sus hijas que vive aquí en Ecuador, llegaron en la madrugada un lunes y como la habitación que tenían reservada les pareció pequeña, decidieron tomar una suite familiar, al llegar a esta encontraron un insecto que les desagradó, por lo que decidieron quedarse en la habitación doble que inicialmente tenían.

Al siguiente día los esperé en el desayuno me disculpé y les hice un upgrade a las suites remodeladas por la incomodidad que tuvieron, ellos estuvieron 1 semana con nosotros y todos los días me acerqué a preguntar como estaban, les llevamos una amenidad a ellos y a su hijo, finalmente se fueron contentos, me agradecieron y quedaron que la próxima que vengan a Ecuador sin duda regresarán se hospedarán con nosotros, que el mal momento del inicio lo borramos con las atenciones que tuvimos a diario, nos dejaron una reseña en Expedia agradeciendo el buen trato de todos.

*Oro Verde Machala*

## EXPERIENCIAS DE ORO

La familia Jaramillo es una familia de Loja que nos frecuenta con sus hijos, esta vez vinieron con su cuñada y familia, en el desayuno del día domingo me enteré que estaba de cumpleaños la esposa del Sr. Jaramillo, así que aproveché en enviar a comprarle rosas para que le entregaran a su check out, Tatiana se las entregó a su salida y quedó muy contenta, la otra familia que le acompañaba al hacer CO le mencionó ¡Tengo una queja! Y Tatiana le dice claro por favor dígame que le ha sucedido, a lo que la Señora le contesta "mi hijo se quiere quedar a vivir aquí ¿Qué hago?", se fueron contentos agradeciendo por la atención y por el presente de cumpleaños.

*Oro Verde Machala*

# CUMPLEAÑOS INSUPERABLE

Durante su reciente visita al Hotel Oro Verde de Manta, la señorita Kimberly vivió una experiencia inolvidable. Desde el momento de su llegada, el equipo del hotel, se esforzó por brindarle una atención excepcional. Su estadía se destacó por la calidez y profesionalismo del personal, quienes hicieron todo lo posible para que su tiempo con nosotros fuera realmente especial. Kimberly nos dejó un hermoso comentario en TripAdvisor, en el que expresó su satisfacción con las siguientes palabras:

"La mejor estancia de mi vida! 100% recomendado .Cumpleaños #60 de mami.

Opinión sobre Oro Verde Manta. Me encantaron .La experiencia es única. Me hospedé con mi familia por el Cumpleaños de mami #60. Mi próximo hospedaje va a ser con mi novio Europeo. Muy buenas instalaciones sé que a mi novio le encantará el sauna y la piscina de hidromasaje"

Durante su estancia, Kimberly y su familia disfrutaron de nuestras cómodas y elegantes instalaciones, perfectas para celebrar un acontecimiento tan especial como el 60 cumpleaños de su madre. La atención personalizada que recibieron contribuyó a que cada momento fuera memorable. Además de la excelente hospitalidad, el área de restaurante también jugó un papel crucial en la experiencia de Kimberly. Nuestro equipo culinario se esmeró en ofrecer una variedad de deliciosos platos que deleitaron a toda la familia. Cada comida se convirtió en una ocasión especial, complementando perfectamente la celebración.

El equipo del Hotel Oro Verde de Manta se siente profundamente agradecido por haber tenido la oportunidad de ser parte de una celebración tan importante. Estamos encantados de saber que Kimberly planea regresar con su novio europeo y confiamos en que también él quedará fascinado con nuestras instalaciones.

La historia de Kimberly es un testimonio del compromiso del Hotel Oro Verde de Manta de proporcionar experiencias únicas y memorables a nuestros huéspedes. Esperamos seguir creando recuerdos inolvidables para todos los que eligen hospedarse con nosotros.



Kimberly V  
escribió una opinión (9 jun)  
2 contribuciones



**La mejor estancia de mi vida! 100% recomendado :"). Cumpleaños #60 de mami :")**

Me encantaron :"). La experiencias es única. Me hospedé con mi familia por el Cumpleaños de mami #60. Mi próximo hospedaje va a ser con mi novio Europeo :"). Muy buenas instalaciones sé que a mi novio le encantará el sauna y la psicina de hidromasaje :")

Leer más ▾

*Oro Verde Manta*

# COMO EN CASA

Durante la estancia en el Hotel Oro Verde de Manta, Mateo Panta vivió una experiencia que superó todas sus expectativas, gracias a la atención excepcional del Staff del Hotel. Desde el primer momento, el personal del Front Desk aseguró de que cada detalle de su visita fuera perfecta.

Cristina y Emma no solo brindaron un servicio impecable, sino que también se convirtieron en guías expertas para Mateo. Le recomendaron actividades locales maravillosas, lo que le permitió descubrir los encantos ocultos de Manta. Desde paseos por las playas cercanas hasta visitas a mercados locales y reservas naturales, cada sugerencia añadía un toque especial a su itinerario.

La piscina del hotel, con su impresionante vista al mar, se convirtió en uno de los lugares favoritos de Mateo. Disfrutó de momentos de tranquilidad y contemplación, mientras el horizonte se fundía con las aguas cristalinas. Además, el spa del hotel ofreció una experiencia increíblemente relajante, permitiéndole desconectar del estrés y renovar sus energías.

La dedicación de nuestro personal, no solo se limitó a recomendaciones y planificación. Su calidez y profesionalismo hicieron que Mateo se sintiera como en casa, apreciando cada momento de su estancia. Estas atenciones personalizadas transformaron su viaje en una serie de recuerdos inolvidables.

Mateo Panta partió del Hotel Oro Verde de Manta con el corazón lleno de gratitud. Su experiencia reflejó el compromiso del hotel de ofrecer un servicio de calidad excepcional y de crear experiencias únicas para cada uno de sus huéspedes. Sin duda, Mateo espera regresar pronto para revivir esos momentos especiales y descubrir aún más de lo que Manta tiene para ofrecer.

*Oro Verde Manta*

# AGRADECIMIENTO

## a todo el equipo de la Cadena Oro Verde Hotels

---

Experiencias de Oro es gracias a todos los que conformamos la familia Oro Verde Hotels. Nuestra dedicación y pasión por la hospitalidad han sido factores claves para crear cada una de las experiencias expuestas en esta cartilla y sabemos que hay miles de historias más que estaremos orgullosos de compartirlas año a año.

Nuestra **Cultura Organizacional** se funda en nuestros valores corporativos y será nuestro compromiso promoverlos, sentir la máxima importancia hacia ellos y hacerlos parte de nuestro servicio para mantener el liderazgo en el mercado siendo un referente para la industria hotelera.

Abrimos nuestras puertas al mundo de experiencias, transformando recuerdos en memorias donde el protagonista es, nuestro huésped.

*Nos une la pasión por la hospitalidad*

