El éxito de un servicio inolvidable está en lograr **establecer conexiones emocionales** con nuestros huéspedes.

La conexión con el huésped es establecer y mantener una relación positiva y significativa con el huésped. Esta conexión emocional implica mucho más que simplemente brindar un servicio; implica crear una experiencia que haga que el huésped se sienta valorado, comprendido y bienvenido. Lo que llamamos, experiencias Oro Verde. Para comprender mejor como establecer esta conexión con el huésped, hemos creado dos puntos esenciales dentro de nuestros *Servicios de Gran Impacto* que son los Pilares del Servicio y Comunicación con el huésped. Además, los pecados del servicio, qué actitudes no debemos tener para no afectar la experiencia.

PILARES DEL SERVICIO

Los Pilares del servicio y Comunicación con el huésped son parte de nuestros *Servicios de Gran Impacto*. Actitudes que permiten gestionar un excelente servicio logrando una experiencia positiva y mantenernos en la memoria de nuestros huéspedes. Recuerden que un huésped puede olvidar lo que le dijimos, lo que hicimos, pero **nunca olvidará como lo hicimos sentir.**

Como profesionales de la hospitalidad, debemos siempre entender a nuestros huéspedes e identificarnos con sus necesidades. Los huéspedes son viajeros que están fuera de casa, lejos de su hogar y nosotros nos convertimos en ese hogar acogedor donde llegan a descansar después de un pesado día de trabajo o de un día muy activo de excursiones, es aquí donde encontramos una oportunidad fantástica para generar una experiencia memorable.

Para guiarnos hacia el camino de la excelencia en el servicio, contamos con **Pilares del servicio** donde podemos conocer qué respuestas o actitudes positivas debemos tener durante la estadía de nuestros huéspedes mientras interactuamos con ellos. Se debe sentir real, natural, que el huésped se sienta realmente acogido.

PILARES DEL SERVICIO	
Servicio Positivo	**Servicio negativo**
Sonreír en todo momento al huésped	Ceño fruncido o expresión neutra
Mirar a los ojos de forma adecuada	No mirar al huésped o mirarlo fijamente
Promover la interacción con el huésped	Actuar como si no tuviera interés en el huésped
Mantener una expresión agradable	Fruncir el ceño o tener una expresión neutra

Mantenerse centrado en el huésped	Intentar hacer dos cosas al mismo tiempo
Acercarse a los huéspedes de forma activa siempre que sea posible	Esperar a que el huésped se le acerque, invadir el espacio personal del huésped
Mantener un tono cortés y un ritmo adecuado durante toda la interacción	Intentar dar prisa al huésped
Mantener una postura de alerta, sin las manos en los bolsillos ni los brazos cruzados	Encorvarse, apoyarse en algo
Mostrar un interés genuino y preocupación por la satisfacción del huésped	Mostrar falta de interés
Actuar de forma discreta	Hablar con un tono de voz elevado
Detenerse y saludar al huésped	No detenerse al encontrarse con un huésped, sino continuar caminando
Manos en los costados	Manos en los bolsillos
Mantenerse derecho	Tener postura de pereza
Manos entrelazadas en la parte frontal de la cintura o en la espalda	Manos en los bolsillos
Brazos no cruzados y abiertos	Brazos cruzados a la altura del pecho
Ante cada solicitud, mostrar una actitud optimista	Actuar como si la solicitud fuera un problema
Orientar a los huéspedes con la mano entera, extendida, y no señalando con el dedo	Señalar con el dedo al indicar cómo llegar a algún sitio
Estrechar la mano del huésped	No relacionarse con el huésped
Cuando un huésped pregunta cómo se llega a un lugar, acompañarlo hasta allí (y si no es posible, como mínimo, recorrer con él los primeros 5 pasos más cercanos al lugar)	Indicarle al huésped el camino señalando con el dedo

Mantener una conversación afectuosa pero centrada en el negocio	Hacer comentarios personales (peso/ropa) acerca de un huésped
Mano en el corazón como señal de un agradecimiento	Mostrar falta de interés, no mirar
Para dar un objeto a un huésped, utilizar las dos manos	Para dar un objeto a un huésped, utilizar una sola mano

COMUNICACIÓN CON EL HUÉSPED

La comunicación con el huésped nos distingue de nuestra competencia. La forma en cómo nos dirigimos al huésped es esencial para crear un ambiente de respeto y cordialidad en una interacción.

Cada detalle en la interacción con un huésped crea un recuerdo positivo en la mente, desde nuestro lenguaje corporal, como nos movemos manos, la posición del cuerpo, la mirada, etc. Asimismo, el lenguaje verbal. Es por ello que, en detallamos qué decir y que está prohibido decir durante la comunicación con el huésped.

COMUNICACIÓN CON EL HUÉSPED	
Qué decir	**Prohibido decir**
Lo siento, ahora mismo no nos quedan. Permítame sugerirle...	Sin stock.
En cualquier momento	24 h, 7 días
Acceso a Internet de alta velocidad	Alta velocidad
Cuarto con dos camas dobles	doble-doble
Bienvenido/a a Oro Verde ___	¿Para registrarse?
Acceso inalámbrico a Internet	WIFI/wireless
Su cuarto / Ese cuarto se encuentra ubicado en ___	Torre B
Nuestro hotel / Nuestro complejo	La propiedad
¿Le puedo ayudar con algo más?	¿Algo más?
Gracias por hospedarse/cenar con nosotros. Esperamos verle de nuevo pronto.	Chao
¿Me permite…	¿Puedo…
Disculpe/Perdone	¡Ah! Lo siento

¿Cómo?	¿Qué?
Gracias por su visita. ¿Cuántas personas son esta noche?	¿Cinco para cenar?
Damas, caballeros, señor, señora	Chicos/chicas, gente
Permítame	Ya lo hago yo
¿Me permite que conteste al teléfono?	Espere un momento
Que pase un buen día / una buena tarde	Que el día / la tarde vaya super bien
¿Le puedo llevar esto a su cuarto?	Aquí tiene / Tome
¿Me permite, por favor, que le ponga en espera?	Espere, por favor
Hola	Eh
Buenos días / Buenas tardes	¿Qué hay? (usado como saludo)
Por supuesto / Será un placer / ¿Cómo no?	Lo haré
Buenos días	¡Buenas!
Sr./Sra. Vera	Sr. y Sra. Vera
No (y dar una opción)	Nanai
¿Le puedo ayudar en algo?	¿Necesita ayuda?
¿Me permite que le acompañe a su cuarto?	¿Necesita ayuda?
No hay de qué, es un placer.	No se preocupe / está bien
Por favor	¿Puede...
Ahora mismo, Sra. _____.	Ok / listo
¿Cómo no?	¿Que? / ¿Ah?
Excelente elección	bien, ajá, ok
¿Puedo arreglar su cuarto?	¿Listo para que limpie?
Que tenga un buen viaje	Nos vemos
Adiós	Nos vemos luego
Que descanse esta tarde	Nos vemos luego
Discúlpeme / Le ruego que me perdone	Lo siento / Mi culpa
Me alegro de…	Lo haré
Gracias	Thanks/ok

Un momento / Deje que lo compruebe	Eh.../Ummm...
¡Claro!	Dale! / Si.
Sr. Lara, le presento a Carlos, que hace unas margaritas increíbles	La barman le ayudará
Buenos días / Buenas tardes/noches	¿Qué pasa?
Sr./Sra./Señor/Señora, nombre del huésped	Chicos/Gente
Sí / Por supuesto / ¿Cómo no?	Sip/Dale
¿Es ahora un buen momento?	¿Quiere que lo hagamos ahora?
Yo o nosotros	Ellos
Permítame que lo averigüe	No sé
Puedo ofrecerle…	No, no podemos
Me encantaría	Eso no forma parte mi trabajo
¿Le va bien en 30 minutos?	No puedo ahora mismo
Ver una situación como oportunidad/Reto	Problema
Tenemos algo parecido	No tenemos eso
¿Le gustaría…	No hacemos eso
Elogiar la elección del huésped cuando proceda (es decir, su plato de la carta, bebida, etc.)	Criticar la elección del huésped

PECADOS DEL SERVICIO

Los pecados del servicio son errores o deficiencias comunes que pueden ocurrir en al brindar un servicio y afectan negativamente la experiencia de huéspedes, así como la imagen del hotel.

- **Falta de atención al huésped**: Ignorar las necesidades o preguntas de nuestros huéspedes, o no prestar suficiente atención a sus preocupaciones, puede hacer que se sientan desatendidos y frustrados.

- **Falta de empatía**: No comprender o reconocer las emociones y necesidades del huésped puede llevar a una falta de empatía. La empatía es esencial para construir conexiones emocionales sólidas.

- **Falta de comunicación clara:** La falta de comunicación efectiva, ya sea en términos de información incompleta o malentendidos, puede generar confusión y frustración.

- **Demoras excesivas:** La demora en el servicio ya sea en recepción, restaurante o solicitudes de huéspedes a habitaciones, pueden generar insatisfacción y afectar la percepción de la calidad del servicio.

- **Falta de profesionalismo:** La falta de profesionalismo, como comportamiento inapropiado, lenguaje ofensivo o actitudes descorteses, puede dañar la reputación del hotel y afectar negativamente la experiencia del cliente y la calidad del servicio.

- **Incumplimiento de promesas:** No cumplir con las promesas hechas a los huéspedes, ya sea en tiempos de solicitudes, cumplimiento de promociones, compensaciones o cualquier otro compromiso, puede generar desconfianza e insatisfacción.

- **Inflexibilidad:** La incapacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los huéspedes o la falta de flexibilidad en la resolución de problemas puede afectar la percepción sobre la calidad del servicio.

- **Desinterés:** Mostrar desinterés o falta de entusiasmo al brindar el servicio puede hacer que los huéspedes no se sientan valorados.

- **Falta de personal capacitado:** La falta de capacitación adecuada de los colaboradores puede resultar en un servicio deficiente. Ningún colaborador puede dar un servicio sin conocer a la perfección los estándares y procesos.

- **Descuido en la calidad:** La falta de atención a la calidad del servicios o calidad de la comida puede afectar la satisfacción del huésped.