

# GUEST HAPPINESS MANAGER



HOTELES ORO VERDE

# VIVIMOS LA CULTURA DE EXPERIENCIAS



Tenemos como objetivo crear experiencias emocionales positivas, memorables y personalizadas durante toda la estancia del huésped, generando un vínculo **emocional** con la marca fomentando su fidelización.

**SMILE &  
DELIGHT**



# CONOCE NUESTRO TEAM!

*Wow!*



# GUEST HAPPINESS MANAGER

**Tatiana Velez**

ORO VERDE MACHALA



**Stalyn Chimborazo**

REEC LATACUNGA



**Andrea Franco**

ORO VERDE PORTOVIEJO



**Daniel Zwirner**

ORO VERDE GUAYAQUIL



**Sabrina Pacheco**

ORO VERDE CUENCA



**Jennifer Espinoza**

REEC MACHALA



# GUEST HAPPINESS MANAGER

**Liliana Tello**

ORO VERDE MANTA



**Jonathan Vargas**

HOTEL DEL PARQUE

**Kerly Mesias**

UNIPARK



**Andrés Jauregui**

CASA JULIAN - HOTEL DEL PARQUE

**Nicole Manzano**

ORO VERDE LOJA



**Daniela Inga**

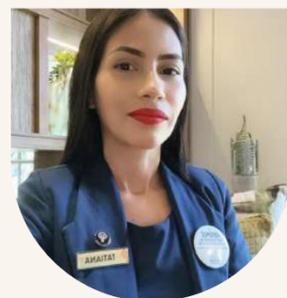
MANAGEMENT



# NUUESTRO ROL

## TRABAJAR EN EQUIPO

Con todas las áreas del hotel para desarrollar, gestionar, apoyar a implementar experiencias de alto impacto y rápida ejecución o iniciativas de fidelización para huéspedes.



¿Nuestro objetivo?



  
*Ser*

**EMBAJADORES DE LA  
SONRISA**

*durante la estadía*



# LET'S MAKE IT HAPPEN!

Estos serán nuestros logros año a año con el apoyo de todos!



## 2025

Experiencias en Alojamiento  
+Experiencias en restaurantes.

Piloto del programa



## 2026

+ Apoyo en implementación  
Programa Cultura de  
Experiencias  
+ Seguimiento mejora de CSAT y  
NPS comparado al año anterior

Reconocimiento por buenos resultados  
a los Guest Happiness Manager



## 2027

+Establecer KPIs de  
experiencia  
+Cumplimiento de KPIs al  
termino del año

Actualización del equipo Guest Happiness  
Manager



\*El + significa que cada año se suma una nueva área de experiencia a las ya existentes y se quedarán las que tengan mayor impacto en la experiencia del huésped

# AREAS DE APOYO

Es fundamental que todos participemos en el desarrollo e implementación de experiencias.

## RECEPCIÓN

para anticiparse a necesidades especiales desde el check-in.

## AMA DE LLAVES Y MANTENIMIENTO

para asegurar que los detalles en la habitación estén alineados con lo prometido (amenities especiales, funcionamiento correcto de la habitación).

## ALIMENTOS Y BEBIDAS

para personalizar celebraciones, dietas especiales, detalles sorpresa en el restaurante o un servicio personalizado en eventos

## RESERVAS

para identificar huéspedes recurrentes, VIPs, fechas importantes (cumpleaños, aniversarios).

## MANAGEMENT EQUIPO DE EXPERIENCE BOARD

# INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO

## Ejemplo de impacto real:

Un huésped repite su visita. El Guest Happiness Manager coordina que al llegar encuentre una nota personalizada de bienvenida y su snack favorito. En el desayuno, se le sorprende con un pequeño pastel por su cumpleaños. En su check-out, se le entrega una tarjeta escrita a mano agradeciendo su preferencia.

NPS

SATISFACCION GLOBAL

NÚMERO DE MOMENTOS WOW EJECUTADOS MENSUALMENTE

CALIFICACIONES POSITIVAS: TRIPADVISOR, GOOGLE, BOOKING, ETC.

INCREMENTO DE MENCIONES POSITIVAS EN COMENTARIOS O REDES SOCIALES

Resultado: reseña 5 estrellas, recomendación a amigos y regreso confirmado.

QUÉ DEBE  
SABER EL  
EQUIPO  
GUEST  
HAPPINESS  
MANAGER



# Cómo nos empoderamos y trabajamos en equipo, creando experiencias memorables

Cuando trabajamos solos creamos un buen servicio, pero **cuando unimos fuerzas entre áreas creamos experiencias inolvidables.** Ustedes son la chispa que puede transformar una estadía en un recuerdo para toda la vida

- **Todos somos creadores de experiencias.** Pregúntate: “¿Qué puedo hacer hoy para que un huésped se vaya con una sonrisa?”

---

- **Coordinar acciones simples, pero con impacto.** Si detectas algo especial (cumpleaños, viaje en pareja, familia con niños, huésped cansado) comparte con todas las áreas para organizar detalles.

---

- **Proponer ideas en equipo.** Se valora más la creatividad y voluntad de probar que la perfección.

---

- **Dar seguimiento y celebrar los logros.** Motiva a repetir y mejorar lo que funcionó.

---

- **Actitud clave: comunicación y confianza.** Pregunta y ofrece ayuda: “¿Puedo coordinar con tu área para sorprender al huésped?”

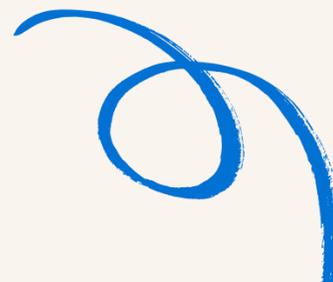
---

# !IMPORANTE!

Tendrán acompañamiento y seguimiento del desarrollo e implementación de las experiencias desde management con el equipo de Experience Board.

Cada **Gerente General y líderes de área** deberán participar y apoyar en el desarrollo e implementación de experiencias junto a su representante, Guest Happiness Manager.

Se evaluará el desempeño del equipo en base a los resultados obtenidos al final del periodo del programa, un (1) año.





**!Crear EXPERIENCIAS**  
es invertir en enamorar al  
huésped

y que siempre quiera volver!



Let's make it  
**HAPPEN!**

