

Desde los botones y los recepcionistas hasta el personal de limpieza y el de mantenimiento, cada persona del equipo en un hotel desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio que reciben los huéspedes.

A medida que la economía continúa mejorando y las tasas de ocupación hotelera aumentan, se hace cada vez más necesario tener un equipo comprometido, motivado y apasionado para satisfacer a los huéspedes del hotel y convertirlos en clientes leales y embajadores de nuestra marca.

Por lo general, el personal de los hoteles entienden la importancia de garantizar que la experiencia general de un huésped sea positiva y memorable. Eso si, dando por sentado que todos tienen las habilidades necesarias para brindar el mejor servicio a los clientes.





Las habilidades interpersonales, como el respeto, la escucha activa y la resolución de conflictos, hacen mucho para que el personal realice un esfuerzo al unísono para satisfacer las necesidades de los huéspedes. Sin embargo, las habilidades de los empleados por sí solas no siempre dan una experiencia positiva para los huéspedes.

Para garantizar que todos los empleados, comprendan los principios requeridos para una experiencia del cliente exitosa, el equipo de Recursos Humanos debe establecer un Compromiso con el Servicio al Cliente si no hay uno ya establecido. [Clic para tuitear](#)

El compromiso de la organización tiene mucho que ver con la excelencia profesional, la calidad, la puntualidad y la flexibilidad, y debería mostrarse de manera destacada a todo el equipo. Un compromiso de este tipo hace que se reconozca la importancia de brindar a los huéspedes el servicio que no solo merecen, sino que también esperan.

Desafortunadamente, la falta de preocupación por los clientes y sus necesidades puede ser perjudicial para mantener la reputación de un hotel, así como para asegurar la empatía de los clientes y su fidelidad.

Una cultura de compromiso y un compromiso con la satisfacción del cliente son necesarios para mejorar la calidad general del servicio que reciben los mismos. [Clic para tuitear](#)

Las empresas hoteleras, deben contar y confiar en su personal para establecer una relación sólida con su establecimiento, marca y clientes. Es decir, confiar en su equipo para brindar una experiencia fantástica a los clientes a diario. Esto pasa por tener a las personas adecuadas, que amen su trabajo, se sientan orgullosos de donde trabajan y se comprometan a mejorar el rendimiento, si queremos que



nuestros clientes disfruten de una mejor experiencia.

Es crucial entonces que las empresas hoteleras creen los mecanismos adecuados para involucrar y empoderar a sus empleados, reconociendo la importancia del desarrollo profesional para involucrar al personal. El desarrollo profesional es un motor clave del compromiso de los empleados y una importante herramienta de retención para las organizaciones que están decididas a retener a sus mejores talentos.

Dado que el reconocimiento desempeña un papel fundamental en el compromiso, no se puede subestimar la necesidad de que los hoteles reconozcan públicamente y en privado a sus empleados por brindar un servicio excelente.

Al reconocer a los empleados por su alto rendimiento, los hoteles permitirán que su personal haga lo que sea mejor para el huésped y, al mismo tiempo, se ponga a trabajar de la mejor manera posible. La celebración de reuniones mensuales de personal donde se enfoca el éxito del servicio y las áreas de mejora puede impulsar positivamente la satisfacción de los clientes. Además, la medición de la satisfacción de los huéspedes permite a los hoteles monitorear regularmente la experiencia general de los huéspedes y descubrir áreas de mejora.

Es preciso recordar que cuando los huéspedes llegan al hotel elegido, esperan tener una experiencia divertida, positiva y memorable.

Un equipo comprometido es la clave para brindarles a los clientes un servicio excepcional, superando las expectativas. [Clic para tuitear](#)

Sin este tipo de servicio, los hoteles corren el riesgo de perder no solo a sus huéspedes más valiosos, sino también a sus empleados más comprometidos.



suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:

Motivar al equipo de manera efectiva y sin autoritarismo

Hacer que el Cliente Reserve nuestro Hotel, o cómo entender lo que es una buena Propuesta de Valor

Poniendo la Cultura Empresarial por delante de la Estrategia

El Compromiso por el Servicio, desde Arriba y desde



El Compromiso por el Servicio, desde Arriba y desde Abajo

# Abajo

Cargar más