

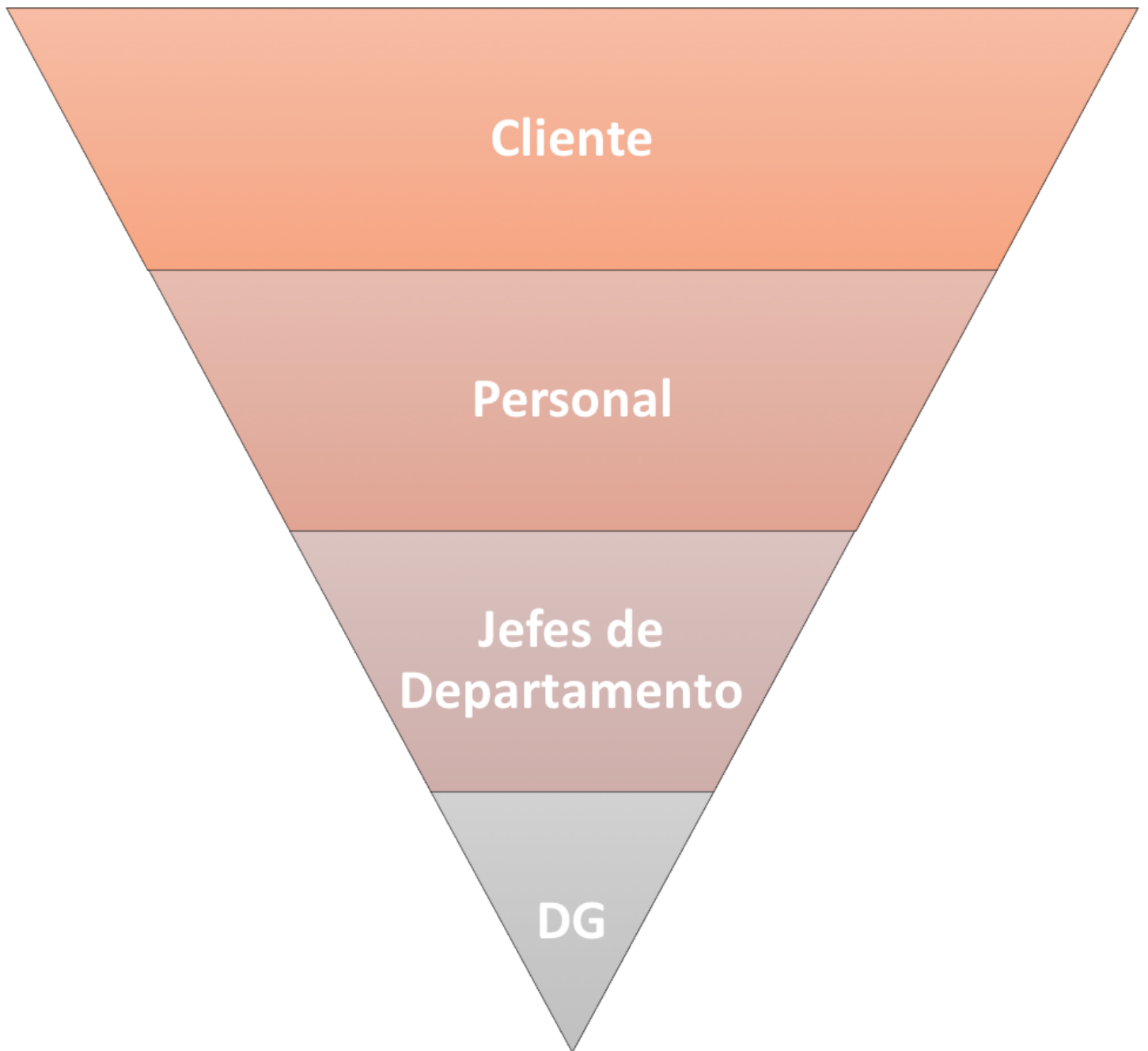


El modelo Organizativo Inverso, o cómo entender quien manda en un Hotel

Una forma de representar la organización en un hotel es un gráfico que uso en sesiones formativas y en charlas sobre liderazgo. Es lo que se conoce como un organigrama inverso, o pirámide organizativa y, como se puede ver, el director general se encuentra en la parte inferior de la jerarquía.



El modelo Organizativo Inverso, o cómo entender quien manda en un Hotel



En la parte superior está el cliente. Los clientes son la razón por la que estamos aquí. Este enfoque basado en nuestros huéspedes crea alineación en todo el hotel.

Nuestra misión es asegurarnos de que todos los clientes se vayan satisfechos y quieran regresar, asegurando así la lealtad del cliente. Aquí es donde toma valor la

tan repetida frase, atribuida a tanta gente: “Si cuida bien de sus empleados, los empleados cuidarán bien de sus clientes”. Esta creencia es la base de quiénes somos y de lo que creemos como compañía. Por algo somos un hotel.

Yo digo que tenemos dos tipos de clientes: clientes externos, nuestros huéspedes, y clientes internos, que el equipo humano del hotel.



No me gusta el término empleado, y siempre que tengo que referirme al personal, tengo que pararme a pensar el término apropiado para darle la importancia que merece.

El término empleado sugiere una estructura de clase en la que alguien es siempre inferior desde el punto de vista organizativo a otra persona. Click To Tweet
Creo que el personal de primera línea es la persona más importante en el hotel,



El modelo Organizativo Inverso, o cómo entender quien manda en un Hotel

porque atiende al cliente. El trabajo de los supervisores, gerentes y el equipo de dirección por lo tanto es:

- Apoyar a la primera línea y eliminar las barreras para hacer un buen trabajo.
- Dirigir y ayudar a las personas a hacer mejor su trabajo.
- Esto significa que los gerentes apoyan la primera línea mediante:
 - Demostrar preocupación por su equipo (y debe ser sincera).
 - Resolviendo sus problemas de forma rápida y justa.
 - Sobre todo, tratar a las personas con dignidad, amabilidad y respeto.

Para lograr esto, los líderes deben desarrollar relaciones de trabajo con su equipo que se basan en la confianza mutua. Esta es la piedra angular de nuestra cultura, y el desafío es mantener viva esta idea a medida que la empresa crezca.

Como líderes, es nuestro trabajo, entonces, establecer la dirección y crear el entorno donde las personas se centran en nuestros clientes. Establecer el tono para un servicio sobresaliente, que requiere mucho entrenamiento y liderazgo.

Poner al Director General en la parte inferior de la pirámide muestra que el líder realmente trabaja para las personas que trabajan con el líder. Considero que mi función es hacer lo que sea necesario para ganar y mantener a los clientes.

Para crear este entorno, he intentado capturar los siguientes principios operativos clave:



Seleccione las personas adecuadas

Trabajar arduamente para seleccionar a las personas adecuadas utilizando las herramientas que sean necesarias y buscar personas cuyos talentos los predispongan a brindar un gran servicio y que tengan el mayor potencial para adaptarse a nuestra cultura.

Invertir en entrenamiento

Mi énfasis en la formación es un reflejo de la cultura corporativa de las empresas donde he estado. Invertir en desarrollar las habilidades y el conocimiento del equipo humano para darles las herramientas para tener éxito. También proporcionarles un marco operativo (procedimientos operativos) que represente la base de dicha capacitación.

Crear un Equipo Empoderado

La combinación anterior de capacitación y estándares crea personas facultadas que tienen la autoridad, la responsabilidad y la confianza para hacer su trabajo.



Reconocer y Promover

El reconocimiento en cualquier organización tiene lugar en muchas formas para crear un ambiente positivo. Una de las mejores maneras de mostrar aprecio es por promoción.

Nuestro equipo, confía en nosotros y actúan en nuestro mejor interés. Finalmente, creo que un Director General debe ser práctico. El director práctico es uno que se mantiene cerca del cliente y cercano al personal, y los directores prácticos nunca olvidan quién los está haciendo exitosos.

[themoneytizer id="23640-28"]

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:



Suavizar el impacto del COVID en la Gestión de Ventas de un Hotel

[Read More](#)

Los errores mas comunes del Liderazgo

[Read More](#)

Liderazgo en una crisis: respuesta de un buen director de hotel al brote de coronavirus

[Read More](#)

El Branding, o Crear una Marca Hotelera que marque la diferencia

[Read More](#)