

Ya he hablado en otros artículos de la importancia de la calidad y el trabajador para llevar a buen puerto el objetivo último de nuestra gestión: *la excelencia en la gestión hotelera orientada al cliente*. Ahora vamos a hablar de el cliente como el otro elemento dinamizador de la gestión junto con el trabajador.

Hemos de tener en cuenta para cualquier reflexión posterior que, es el propio cliente quien define qué es calidad. Sólo él sabe qué tipo de servicio, trato y gestiones espera para que pueda definirlos como tal. De ahí la importancia de una correcta gestión del momento de la verdad.



Por las singulares características del producto/servicio turístico, éste se crea mediante la relación trabajador/cliente, lo que hace necesario un profundo conocimiento del visitante. Debe ser un objetivo fundamental la microsegmentación del servicio, la personalización de la atención para tratar de acercarnos a la idea que el cliente tenga de calidad.



## El papel del Cliente en el Triángulo de la Excelencia de la Gestión Hotelera orientada al propio Cliente

El cliente no sólo va a ser el que nos diga qué es la calidad, sino que nos va a indicar cómo llegar a ella:

- La escucha activa
- La captación permanente de información
- Y la creación de vías de información entre el hotel y el cliente

...nos darán los datos necesarios para llegar a una gestión eficaz de la calidad.

Desde una correcta gestión de quejas hasta la escucha activa en bares, restaurantes o recepción, pasando por las opiniones que clientes del mismo segmento puedan verter en redes sociales, comunidades o páginas de opinión, nos va a permitir extrapolar toda esa información para desarrollar un servicio adecuado y excelente.

Porque el cliente no sólo opina e informa en el hotel, sino que lo hace también fuera en el espacio y en el tiempo, lo hace antes de su viaje, durante y después. Debemos estar dispuestos a la conversación permanente.

La excelencia no es un estado, es un camino por el que se circula sin parar. La excelencia no es estática, sino que evoluciona y cambia al ritmo que marcan los clientes.

Por eso, muchos de los que en algún momento fueron hoteles excelentes ahora no son más que simples hoteles.

Ese ritmo, ese camino que nos marcan hemos de recorrerlo de la mano de unos trabajadores formados e implicados, dispuestos a la consecución de los hitos que en



## El papel del Cliente en el Triángulo de la Excelencia de la Gestión Hotelera orientada al propio Cliente

el camino encontramos a modo de calidad.

suscripción rápida

con un 'click'

### Otros artículos que le pueden interesar:

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

El fin de la Fidelidad tal como la conocemos

El arte de escuchar

La importancia del Personal de Reservas de un Hotel,



El papel del Cliente en el Triángulo de la Excelencia de la  
Gestión Hotelera orientada al propio Cliente

y su escaso reconocimiento