



Si bien pasamos la mayor parte del tiempo compadeciéndonos de los malos directores, así como pensando y escribiendo sobre líderes aparentemente sobrehumanos, lo más frecuente es que los directores tranquilos y trabajadores que operan con modestia y un perfil bajo sean los que hacen que nuestros hoteles crezcan y se consoliden.

Un buen director ayuda a un hotel a avanzar y a su gente a crecer profesionalmente

Click To Tweet

El trabajo de dirección no es algo que se domine fácilmente.

Ir más allá de supervisar y delegar:

El éxito en este rol trasciende la visión reduccionista de la dirección como una que comprende tareas de supervisión y cumplimiento. Si bien este trabajo está presente, particularmente en la primera línea de las organizaciones, palidece en comparación con el trabajo vital de desarrollar talento, servir a los clientes, identificar y permitir el cambio, y llevar a cabo el trabajo de estrategia al tiempo que estimula la innovación. Los directores son dueños de estas cosas. Si no lo hacen, nadie lo hará, incluidos los de arriba.



En busca de grandes directores para nuestro hotel.

Si bien el trabajo del director es crítico para el éxito de hoy y del mañana, no todos los directores son creados iguales. Todos podemos señalar a aquellos que esperan el momento, protegen el territorio, se deleitan con el escándalo político y guardan ferozmente el status quo. Esos individuos son la vergüenza de la profesión, pero los hay.

Otros, para los que escribo, encuentran su sustento y energía en navegar al borde del caos en busca de crear valor para ellos, sus equipos y su hotel.



Las seis áreas de enfoque de los grandes directores:

A través de los años he identificado seis áreas principales en las cuales los directores efectivos enfocan su energía, tiempo y materia gris. Estas seis categorías definen lo que yo denomino el marco de Dirección Superior e Incluyen:

1. Liderazgo: establecer la dirección.

Los grandes directores lideran. Es así de simple. Están en el rol desafiante de traducir ideas y estrategias de éxito a través de y con otros, o son responsables de abordar y resolver problemas complicados.

Los directores de ventas y de marketing que se enfrentan al mercado son los responsables de la navegación en aguas donde los competidores y los perturbadores esperan. Traducen ambigüedad e incertidumbre en estrategias de producto, ventas y marketing. "Iremos por este camino", es el grito de batalla de estos directores en su función de líderes.

Subirse de nivel como director exige que se desempeñe como líder, donde su trabajo principal es formar y enmarcar un entorno para que otros apliquen sus dones. Los mejores directores lideran con empatía, vulnerabilidad y humanidad. Y respaldan estos valores y comportamientos con un compromiso implacable de encontrar una manera de tener éxito, independientemente de la complejidad.



2. Arremangarse: hacer el trabajo.

No puedes dirigir si no creas los resultados correctos. Mientras que los líderes superiores de una organización proporcionan el marco y las reglas de compromiso de alto nivel, los directores son los únicos responsables de convertir las ideas en acciones y resultados. Y lo hacen guiando, inspirando y ayudando a otros.

Este trabajo sería fácil si no fuera por la gente. Los grandes directores entienden que la confianza es la base del alto rendimiento. Se centran continuamente en aumentar la confianza y en apoyar a los demás, ya que esta confianza se convierte en acciones y, en última instancia, en un alto rendimiento.

Estos directores crean rutinas de operación y comunicación que afloran problemas y obstáculos y promueven el refuerzo de lo que funciona. Y lo hacen con un énfasis en la responsabilidad, el aprendizaje continuo impregnado de entrenamiento constante.

3. Formando Equipo – creando resultados exponenciales

Los directores efectivos entienden el potencial del efecto multiplicador de los equipos. Y mientras que la mayoría de nosotros nos movemos alrededor del término y calificamos al “equipo” de manera descuidada, estos directores entienden que la creación de equipos de alto rendimiento es 100% un resultado del trabajo duro.



Crean el ecosistema para que los grupos se unan en equipos y apliquen las reglas, los valores, de manera justa e implacable. Y luego dejan que las personas corran en su mejor forma imperfecta en un baile interpretativo de colaboración que incluye giros, caídas y, en última instancia, éxito.

4. Adaptación — gestionar y adueñarse del cambio

La reacción humana al cambio está bien documentada. El cambio genera temor.

A los grandes directores, les encanta la emoción y el desafío de sentir y responder a algo nuevo en el entorno. Ven la oportunidad donde otros ven el miedo. Enseñan a sus equipos a deleitarse con la ambigüedad y luego a crear. Estos directores y sus equipos son aprendices crónicos, experimentadores e innovadores.

Y mientras que un enfoque de detección y respuesta es esencial, estos directores también escanean y ven patrones en el ruido y la niebla del futuro. Entienden intuitivamente que las innovaciones, tendrán un impacto en lo obvio y no obvio. Luego, ellos y sus equipos aprovechan las oportunidades o desarrollan contramedidas.

5. Influencia: resultados positivos

Todos los directores operan en entornos donde las políticas, los procedimientos y la burocracia recompensan el cumplimiento y el mantenimiento del status quo. Los directores efectivos, los grandes directores, entienden la necesidad de cambio por



todas las razones mencionadas anteriormente. Y saben que la naturaleza humana de sus compañeros y jefes está trabajando en contra de ellos.

Los grandes directores son maestros persuasores, no manipuladores. Afilan y aplican sus habilidades de negociación diariamente, en busca de soluciones en el lugar de trabajo que beneficien a todos los involucrados.

6. Elevación: equilibrio individual / equipo / hotel

Elevar es mi componente favorito de la estructura de Dirección Superior. Aquí es donde los grandes directores se involucran en el comportamiento más positivo: formar y liderar a quienes los rodean. Durante mucho tiempo he creído que nuestro trabajo consiste en crear héroes a partir de las personas con las que trabajamos. Algunos, por cierto, poco agradecidos.

Los grandes directores se esfuerzan por triunfar en cada encuentro. Y cuando tienen éxito, ayudan a elevar a quienes crearon el éxito sin esperar nada a cambio.

Para ellos, crear héroes es una medida de éxito directivo. Ya sea el equipo o la persona que entregó algo extraordinario, estos directores hacen que todos brillen, a veces sin brillar ellos mismos. En el proceso, ganan la lealtad y la confianza esenciales para liderar y administrar a un nivel superior.

En resumen...

Hay pocas posiciones en el mundo profesional más críticas y más emocionantes que



el nuevo rol de Director de Hotel. Aunque no se hace referencia a menudo como tal, la dirección es un rol creativo en el que se trabaja con personas de todo tipo en la búsqueda de diseñar algo que funcione: un equipo, una función, una estrategia o un proyecto. Y para cualquier director, es un desafío diario para subir de nivel, a menudo basado en lo que aprendió en el pasado.

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, y su escaso reconocimiento