



Un Servicio Distinguido es el atributo distintivo y definitorio de los mejores establecimientos hoteleros. El servicio sobresaliente hace que los huéspedes se sientan cómodos, y hace que su experiencia sea agradable. En otras palabras, un Servicio Notable es implica un alto nivel de cuidado y comodidad para los clientes.

¿Cuáles son los atributos de un Servicio Sobresaliente?

Un Servicio Sobresaliente...

- Es acogedor, amable y cortés.
- Implica estar bien informado
- Es eficiente
- Esta bien sincronizado
- Es flexible
- Es consistente
- Se comunica efectivamente
- Infunde confianza
- Debe Superar las expectativas

Un Gran nivel de Servicio debe no solo serlo, sino también parecerlo a simple vista.

Las primeras impresiones son importantes Click To Tweet

La verdad es que un hotel solo tiene una oportunidad de causar una buena primera impresión a un cliente cuando entra por la puerta, y esto deben tomar conciencia los hoteles que se toman la calidad seriamente.



Cuando se refiere a servicio al cliente, los huéspedes emiten juicios que pueden alterar toda la experiencia a los pocos minutos de su llegada, y para ello hay que tomar las medidas oportunas.

## El Servicio Sobresaliente es acogedor, amable y cortés

Una cálida bienvenida asegura a los clientes que pueden relajarse y disfrutar de su experiencia. De la misma manera, una cálida despedida hace que los huéspedes se sientan apreciados y animados a regresar.



## El Servicio Sobresaliente implica estar bien informados

Los clientes a menudo solicitan información sobre cosas específicas. El equipo no solo tiene que saber cómo responder a las preguntas de los clientes, sino que también debe adivinar qué es lo que el cliente realmente desea conocer.

## El Servicio Sobresaliente es eficiencia

Se puede hacer más trabajo (y ganar más dinero) con menos esfuerzo. Y cuando los clientes ven que el personal funciona de manera rápida, ligera y sencilla, se sienten cómodos. La desorganización y la rapidez indecorosa son contagiosas.

## El Servicio Sobresaliente está sincronizado

El personal debe ser capaz de anticipar las necesidades de los clientes. Esto significa proporcionar los servicios adecuados antes de que ellos se den cuenta de que los necesitan.



## El Servicio Sobresaliente es flexible

Un gran servicio consiste en mucho más que adherirse a un conjunto de principios. A veces las reglas deben poder alterarse para poder brindar una mejor experiencia y el personal no debe temer a posibles consecuencias en caso de hacerlo.

## El Servicio Sobresaliente es consistente

La gente va a un hotel la primera vez por muchas razones diferentes, pero regresan por uno solo: les gusta su servicio y la experiencia vivida en él.

Un servicio de alta calidad de forma sostenida en el tiempo es la única manera de lograr un negocio recurrente con cada uno de nuestros clientes.

## El Servicio Sobresaliente se comunica con eficacia

El arte de la comunicación consiste en transmitir la cantidad justa de información exactamente cuando se necesita, en su justa medida y sin alardes pomposos. Una entrega discreta de los hechos sirve mejor al propósito.



## El Servicio Sobresaliente infunde confianza

Se debe establecer un estado de confianza entre el personal y el cliente. Un vínculo de confianza es fundamental para que establezca una relación sólida y sostenible con el cliente.

## El Servicio Sobresaliente supera las expectativas

Los clientes habituales esperan el mismo nivel de servicio cada vez que nos visitan, pero el personal debe buscar constantemente formas de mejorar la experiencia.

El mejor servicio es mejorar constantemente el servicio

Click To Tweet  
Los pequeños detalles, como recordar el nombre de un cliente u ofrecerle un juguete a un niño, seguramente serán recordados. Cuando algo sale mal, se puede pedir una disculpa, pero ofrecer una copa de vino de cortesía es doblemente apreciada, precisamente porque supera las expectativas.

[themoneytizer id="23640-28"]

suscripción rápida

con un 'click'



## Otros artículos que le pueden interesar:

La importancia del Personal de Reservas de un Hotel, y su escaso reconocimiento

Consejos a la hora de preparar los Presupuestos de un Hotel, y ser eficiente en las inversiones

El Liderazgo Tóxico

La diversidad como clave para redefinir el Lujo en hotelería