



La industria hotelera está experimentando actualmente un auge. La economía es saludable y muchas personas optan por gastar sus ingresos en ocio y viajes.

Esto implica que los hoteles, restaurantes, y otras empresas relacionadas con el sector deben expandir su fuerza laboral para satisfacer la demanda. Sin embargo, contratar a los empleados adecuados para trabajos de servicio al cliente puede ser un desafío. Si bien es importante que los profesionales del sector sepan cómo abrir con elegancia una botella de vino o hacer un check-in correctamente, las habilidades sociales son lo más importante a día de hoy.

También puede ser difícil para las empresas hoteleras recuperarse de una mala contratación. Si un cliente experimenta un mal servicio por parte de un empleado, probablemente nunca regresará. Y si tiene que reemplazar a un empleado, puede terminar con poco personal cuando los clientes necesitan atención.



¿Que habilidades básicas hay que buscar?

El término habilidades básicas se refiere a las cualidades de personalidad intangibles de un candidato. En otras industrias y profesiones, los responsables de contratación deben centrarse en habilidades, experiencia y educación, pero ese no es el caso de los trabajos de hostelería.

Un gran problema que prevalece actualmente en la industria de la hospitalidad es la alta tasa de rotación. Esto se debe al hecho de que el personal que trabaja para programas de ocio y hoteles, etc., generalmente se enfrenta a problemas de



horarios extraños y también al hecho de que los trabajadores en este campo reciben un salario bajo, lo que hace que renuncien antes.

Y con una alta tasa de rotación, el reclutamiento en sí mismo se convierte en un gran problema en esta industria. E incluso si uno lo hace, encontrar a los candidatos con las mejores habilidades y profesionalismo es un desafío.

Este problema tiene sus raíces en el hecho de que, en general, los reclutadores carecen de una correcta evaluación previa al trabajo, lo que aumenta el riesgo de contratar a una persona incorrecta. Este desafío particular en el reclutamiento dentro de la industria de la hospitalidad está ahí porque todos los candidatos intentan presentar su mejor yo en una evaluación que podría desdibujar su personalidad real frente a un reclutador.

Una actitud amigable y extrovertida.

La actitud correcta es una necesidad para los profesionales del sector servicios. Cualquier persona que se contrate no solo tiene que tratar a los huéspedes con amabilidad, sino que también debe tener un comportamiento auténtico y extrovertido. Trate de encontrar candidatos que sonrían, hacen contacto visual y tienen una actitud cálida.

Que sepan detectar lo que un cliente necesita o quiere

Anticipar lo que un huésped necesita sin que se lo pidan es un rasgo de un gran profesional de la hostelería. Es difícil de conseguir pero requiere leer el lenguaje corporal o usar la información disponible para hacer juicios de valores. Por ejemplo, un camarero debe saber que un cliente que mira en su dirección necesita atención. Y un recepcionista debe asumir que un huésped que llega tarde puede haber tenido una experiencia de viaje difícil y agradecería una atención inmediata y cordial.

Deben poder cumplir con altas expectativas

En muchos casos, los clientes celebran cumpleaños, bodas, aniversarios o se toman unas vacaciones. Con toda probabilidad, han estado esperando la experiencia durante mucho tiempo y el personal debe hacer todo lo posible para cumplir con sus expectativas.

Capacidad de solucionar problemas sobre la marcha.

La frase “el cliente siempre tiene la razón” es lapidaria en la industria hotelera. Incluso si un cliente es grosero o irrazonable, el personal tiene que ser lo suficientemente fuerte como para aceptar las críticas y hacer todo lo posible para corregir el problema. En la mayoría de los casos, eso significa encontrar una solución de manera rápida y creativa y convertir a un cliente decepcionado en uno



satisfecho.

El proceso de Selección

Los curriculums vitae son una preocupación secundaria al contratar en la industria hotelera. Se necesita encontrar personas con una personalidad que brille durante las entrevistas. Las entrevistas son especialmente importantes en la industria de la hospitalidad, así que use estos consejos cuando se encuentre con candidatos:

- La conversación es importante : más allá de sus respuestas a las preguntas típicas de la entrevista, busque la capacidad del candidato para mantener una conversación de manera amistosa. ¿Hacen contacto visual, sonríen y tienen una personalidad agradable?
- Tenga en cuenta la apariencia del candidato : si su empresa tiene ciertos estándares de vestimenta para el personal, tendrá una idea de la capacidad del candidato para seguirlos. Si no pueden presentarse a la entrevista bien arreglado con una camisa planchada, no hay forma de que puedan presentarse al trabajo todos los días con la apariencia correcta.
- Haga preguntas sobre la situación : si desea aprender cómo un empleado potencial enfrentará desafíos específicos, haga preguntas concretas. Puede presentarles una situación difícil que podrían encontrar en el trabajo y pedirles que le expliquen cómo lo resolverían.

Los buenos profesionales de la hotelería son difíciles de formar, por lo que contratar a las personas adecuadas es especialmente importante, y no esperar que aprendan sobre la marcha.



Una mala contratación, puede acarrear serios problemas a la rentabilidad de cualquier hotel. Vale la pena asegurar el tiro. [Clic para tuitear](#)

Retención de los buenos empleados

Este es uno de los principales desafíos dentro de la industria Hotelera. Una vez que tenga el talento adecuado en su lugar, aparecerá un gran signo de interrogación sobre cómo retenerlo.

Los empleados suelen irse pronto si no están contentos. A los empleados especialmente capacitados les resulta muy fácil cambiar de puesto ya que están en el mercado y la demanda es muy grande.

Entonces, la mejor manera de tenerlos contigo es generando un sentido de lealtad en ellos y permitiéndoles ser flexibles. Esto les permitirá estar en su mejor momento en un entorno libre con facilidad.

El truco es encontrar profesionales que quieran hacer carrera, que deseen marcar la diferencia y permanecer en su hotel en todo momento.

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 Abajo

Cargar más