



Es oficialmente tu turno. Al final lograste aquello para lo que has estado trabajando durante toda tu carrera, el premio gordo, ya tienes el cargo de Director General en uno de los grandes hoteles. Entonces, ¿qué es lo que viene ahora?

No importa en qué posiciones hayas estado anteriormente para llegar a este objetivo, ahora tienes un puesto de alta responsabilidad y tienes que merecerlo y demostrarlo día a día. La total responsabilidad de la cuenta de pérdidas y ganancias y el éxito de toda la operación del hotel está en tus manos.

Esta es tu oportunidad de liderar el equipo para lograr los requisitos que la propiedad te ha confiado. Ya sea un hotel independiente, o perteneciente a un grupo empresarial, o adscrito a una marca o una cadena, ten en cuenta que siempre alguien va a querer respuestas.

¿Qué esperan ellos? ¿Se trata de beneficios, resultados indirectos, servicios de cinco estrellas o un entorno feliz que sirva de patio de recreo de la propiedad y sus amigos? ¿Qué criterios de desempeño son los más importantes para la empresa? Hazte estas preguntas y estarás en el buen camino para desarrollar sus objetivos, el esquema de su éxito futuro.



Establece tus metas, documéntalas y empieza a medir sus resultados.

Las metas obvias son la satisfacción de los huéspedes y los empleados, las buenas comunicaciones y los resultados financieros positivos. Recuerda, ahora eres el director general y dispones de un elenco de gerentes que tienen su propio talento y conocimientos específicos. Utiliza estas habilidades comunicando sus metas y pídale a tu equipo que describa sus metas para respaldar lo que has establecido.

Suena simple ¿verdad? Aquí es donde comienza tu día. Ahora estás liderando a aquellos que tal vez fueron tus compañeros ayer. ¿Cómo establecerás el tono para tu equipo y crearás un ambiente que apoyará sus expectativas?

Una declaración de misión es un buen punto de partida.

¿Cuáles fueron las expectativas que se te dieron? ¿Cómo quieres que funcione el equipo? En un hotel que yo lideraba, desarrollamos la siguiente declaración de misión: Ser el mejor destino turístico familiar, ejemplificando una elegancia cómoda y un servicio de calidez y sinceridad inigualables. ¿Puedes declarar algo así y desarrollar lo que haga falta para llevarlo a cabo?

Ahora tienes que dar direcciones. ¿Cómo vas a apoyar la declaración de la misión?

Tienes que lograr que el equipo se involucre. Te sorprenderá lo fácil que es esto. He desarrollado un conjunto de valores fundamentales para mostrar cómo queremos operar y cómo se ve nuestra hoja de ruta:

1. Anticipa y supera las expectativas de los huéspedes con sinceridad genuina.
2. Mantén un personal profesional con los más altos estándares a través de la capacitación y el desarrollo continuo.
3. Trata a cada huésped y empleado como un miembro de la familia, con respeto, honestidad, aprecio y preocupación.
4. Protege y promueve el bienestar financiero de la propiedad y de tu equipo.
5. Realiza todas las tareas de manera segura, legal y ética.
6. Lucha continuamente por la mejora del producto.

7. Respeta y cuida de la propiedad y su imagen estética.
8. Mantén una Comunicación positivamente sobre el resort, dentro y fuera de la propiedad.

Prepara el escenario. Ahora enfócate en la experiencia

¿Cómo te vas a relacionar con el personal y cómo esperas que el personal trate a los huéspedes? Cada vez que vienes al hotel, estás subiendo al escenario. Describe el desempeño que esperas de cada uno. Con ello, sin apenas darte cuenta habrás diseñado un conjunto de expectativas de servicio:

1. Cualquier persona que reciba una solicitud por parte de un cliente, la posee. Haz que se Satisfagan todas las necesidades especiales de manera positiva y oportuna, y haz que se haga un seguimiento con el huésped.
2. Cualquiera que reciba un problema de un cliente lo posee. Haz que el equipo muestra preocupación verdadera, que se disculpen amablemente, resuelvan el problema y hagan un seguimiento con el cliente.
3. Que se reconozca a cada huésped que se encuentre a menos de 3 metros con contacto visual, buena postura y una sonrisa. Que se ofrezca un saludo positivo y amigable dentro de 2 metros.
4. Asegúrate de que los clientes sean acompañados a su destino. No basta con darles indicaciones.
5. Que se reconozca las necesidades de los huéspedes abriendo puertas, ofreciendo el derecho de paso y dejando de lado las conversaciones personales cuando se acerca un cliente.



6. Que se dirijan al cliente por su nombre y se utilice en cada oportunidad, ya sea en persona o por teléfono.
7. Responder a las llamadas de teléfono dentro de tres timbres de forma adecuada. Se pida permiso antes de poner a la persona que llama en espera y anuncie las llamadas que son transferidas.
8. Asegúrate de que los uniformes y la apariencia personal sean imaculados.
9. Asume tu y todo tu equipo la responsabilidad del orden y la limpieza de la instalación. Recoge la basura si es necesario, reposiciona muebles y mira de prevenir daños.
10. Haz que se use siempre el lenguaje profesional apropiado. Evitando el uso de la jerga y la jerga hotelera delante de los clientes.

Recuerda, el equipo necesita dirección, y lo necesitan a diario. Establece el tono, y crea la atmósfera deseada siguiendo tu ejemplo. No subestimes el valor de cada miembro del equipo te están observando continuamente, así que trata a los demás como quieres ser tratado y como quieres que traten a los clientes.

Ahora que corra la voz

Es como una campaña. Difundir tu mensaje en cada comunicación: reuniones generales para todos los miembros del personal, reuniones del personal con sus gerentes, reuniones departamentales para entornos más íntimos y reuniones diarias de alineación. Haz saber cuáles son las expectativas y haz que todos sean responsables por igual a la hora de cumplirlas.

Gestiona tu tiempo y tu talento

En un día típico como director general, tendrás contratos para firmar, nuevos gerentes para guiar, proveedores con los que negociar, previsiones para cumplir, problemas con los clientes y controles para monitorear. Las interrupciones son comunes. Tienes que leer los informes que has pedido, y responder a ellos. A medida que despachas con las personas, tu teléfono suena, y el correo electrónico no deja de bombardearte con cosas que probablemente ni te van ni te vienen. Al final del día ¿Mantienes la cabeza encima de los hombros? ¿Sientes como que estas desbordado?

Para la dirección de un hotel se trata de usar tu cerebro, no tu fuerza muscular. Como puedes ver, tu día puede consumirte. No lo dejes, no abandones. Eso si, rodéate del mejor talento posible y establece un alto nivel de expectativa.

Puedes pasar el día involucrándote con cada detalle que aparezca, o puedes encontrar y cultivar el talento que puede ayudarte a liberar tu tiempo. Siéntete orgulloso de ayudar a otros a aprender a manejar situaciones para que tengas tiempo de enfocar la dirección que has establecido.

Cultiva tus conocimientos

Lee revistas especializadas y periódicos. Manténte al día con las cuestiones de la comunidad. Conoce las últimas tendencias en gestión e innovación. Busca las últimas tendencias en alimentos y bebidas.



Conoce la competencia. Anticipate a las tendencias, y actúa sin miedo sobre la marcha en base a todo aquello que vayas conociendo. Muestra tu pasión, eso es lo que definirá tu estilo de liderazgo.

Utiliza a tu equipo de marketing para investigar oportunidades de publicidad, y cualquier opción a tu alcance que te permita llegar a los resultados. Escucha a los expertos.

Ponte a disposición del equipo de ventas. No al revés. Es sumamente importante que entiendas que de su trabajo, en gran parte dependen tus propios resultados y el éxito de tu gestión. Motiva, alienta y ofrece tu apoyo, no fiscalices. Tu éxito depende del suyo.

Intenta estar siempre disponible, activo e involucrado. El equipo debe estar energizado para vender. Necesitan creer en tu dirección y visión tanto como tú.

Recuerda que representas a tu hotel y actúa siempre en concordancia.

Haz y deja hacer.

El éxito final será tu propio éxito, así que no te distraigas demasiado ni pienses que por haber llegado ahí ya lo conseguiste todo en la vida. Al final los resultados que consigas, hablarán por ti, y serán quienes juzguen tu gestión, aparte de tu propio equipo, que ha visto a otros pasar por tu mismo puesto antes que a ti.

Mantente enfocado y diviértete. ¡Te lo has ganado!



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



Tu primer día como Director de Hotel

Abajo

Cargar más