



## Estándares de servicio. Rumbo al éxito de manera consistente

Por Jesús López Andrade

Uno de los grandes problemas a los que se enfrenta la hotelería y que en gran porcentaje de los hoteles está sucediendo, es la inconsistencia en el servicio; y cuando hablamos de inconsistencia no podemos dejar de hablar de todos los departamentos de servicio que tienen contacto con el huésped.

Muchos hoteles no han entendido aún que, para la decisión de seleccionar un hotel, para los huéspedes es muy importante la consistencia. Ellos quieren llegar a hospedarse y que todos los servicios, instalaciones y productos cumplan con sus expectativas.

¿Le gustaría hospedarse en un hotel donde no fue limpiado el baño o donde fue utilizado cualquier producto durante el proceso de limpieza o donde los platillos que

Fototeca CITI. Foto Darío Arroyo

**EL RETO DE TODO HOTEL ES LA PROFESIONALIZACIÓN DE TODOS SUS COLABORADORES Y LA ÚNICA ALTERNATIVA QUE TIENE ES LA CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE UNA MANERA CONSTANTE.**

consume siempre son presentados de diferente manera, o que algún día le falta una toalla, le falta jabón o el shampoo y su habitación no la encontró como la última vez que se hospedó?

Estas preguntas no podemos pasarlas por alto, ya que tenemos perfectamente claro que todos los huéspedes lo mínimo que esperan es obtener el producto y los servicios de acuerdo a lo que está pagando.

El secreto del éxito ha sido reconocer que, en la mente del huésped, el verdadero lujo no proviene de los muebles o de la decoración, sino de un servicio personal y consistente que cubra todas sus necesidades.

Es nuestra obligación mantener esa consistencia con prácticas que se adhieran a los estándares establecidos por cada hotel.

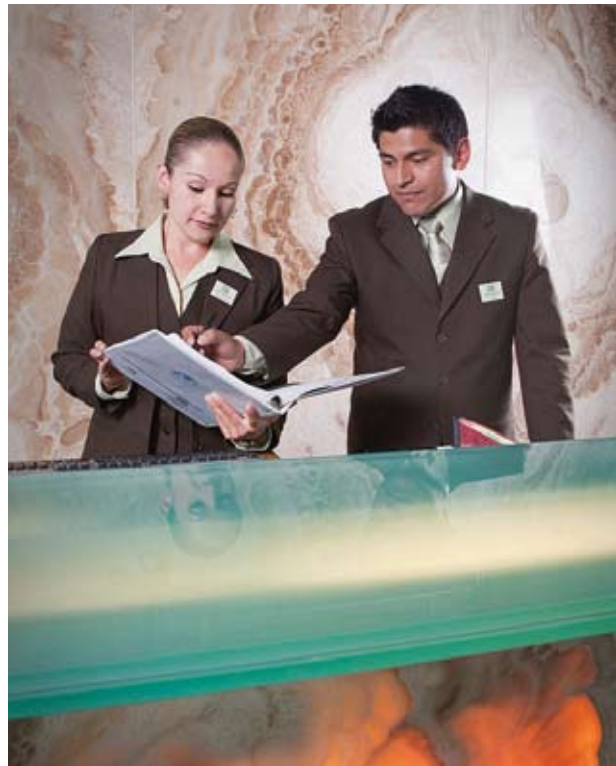
**¿Qué son realmente los estándares?**

Son procedimiento a través de los cuáles tenemos los primeros acercamientos hacia nuestros huéspedes y definen nuestra calidad de servicio y se dividen en dos:

1. Estándares de Servicio: Mantienen la sensación de bienvenida y confort en el contacto con los huéspedes creando una sensación de respeto y discreción.

Para nosotros como mexicanos es muy fácil cumplir con estos estándares, ya que es parte de nuestra cultura y es lo que nos hace ser diferentes a muchos países.

2. Estándares Técnicos: Establecen acciones y procedimientos que nos permiten perfeccionar el servicio y nos ayudan a establecer una consistencia en nuestros servicios de acuerdo a los estándares básicos establecidos por la compañía.



Fototeca CITI. Holiday Inn Universidad. Foto Dario Arroyo

Estos estándares en cierta manera son los que establecen el tipo de servicio que queremos proporcionar; y todos van de acuerdo al costo y producto.

Gran parte del éxito a largo plazo se basa en los estándares básicos y cualidades intangibles como son el servicio, la atención y la calidad. Cualidades que, perfectamente diseñadas, de acuerdo a la estructura de cada hotel, nos llevan a alcanzar la consistencia en el servicio.

Todos los hoteles deben de contar con un programa de entrenamiento que esté basado en Estándares de Servicio que puedan contribuir al éxito de una manera consistente.

El reto de todo hotel es la profesionalización de todos sus colaboradores y la única alternativa que tiene es la capacitación y actualización de los procesos de una manera constante.

La base del éxito en la operación de cualquier hotel, depende al 100% de la capacitación, la cual contribuye a crear *magia*. **AH**

Jesús López Andrade. Es uno de los ejecutivos con más experiencia en México en la Gerencia de Ama de Llaves. Abrió el Hotel Camino Real Sumiya en Cuernavaca como Front Office Manager. Fue Gerente de Recepción y de Ama de Llaves en el Hotel Four Seasons, JW Marriott, Camino Real, abrió el Sheraton Centro Histórico como Director de Operaciones. Actualmente es el Gerente General del Hotel Sevilla Palace. El Sr. Jesús López-Andrade imparte los seminarios de La Gerencia de Ama de Llaves y El Gerente de División Cuartos.