

Los 10 estándares de una *recepción de lujo*

El checklist que separa un hotel que atiende de uno que enamora.

Imprímalo. Péguelo detrás del mostrador. Revíselo en cada turno. Si su recepción cumple estos diez — de forma consistente y en los tres turnos — opera como un cinco estrellas europeo.

☐ 01 Reconocer antes del mostrador

El huésped es saludado por su nombre antes de llegar al mostrador. El primer segundo define la percepción de toda la estancia.

☐ 02 El saludo lleva su nombre dentro

Nombre del hotel + su nombre propio + ofrecimiento de ayuda. Dar su nombre convierte una transacción en una relación.

☐ 03 Describir la habitación, no numerarla

Dos atributos experienciales — «tranquila, planta alta, vista al jardín» — en lugar de un número. Venda la experiencia, no la llave.

☐ 04 Tres servicios en cada check-in

Siempre, sin excepción. Cada servicio no mencionado es un ingreso no generado y una experiencia que el huésped se pierde.

☐ 05 Ofrecer el upgrade por la experiencia, no por el precio

Describe qué cambia y por qué mejora la estancia. El precio, al final. Y tras ofrecer, guarde silencio: deje decidir sin presión.

☐ 06 La cortesía VIP, 60 minutos antes de la llegada

El lujo es anticipación. Un VIP que entra a una habitación sin su cortesía es una decepción que ya no se recupera.

☐ 07 Toda promesa, documentada antes del cambio de turno

Una promesa hecha a un huésped y no registrada es una promesa que nunca ocurrió. La reputación no puede depender de una sola memoria.

☐ 08 Ante un problema: empatía primero, solución en 15 minutos

Una frase humana de empatía antes de cualquier propuesta. Una incidencia bien resuelta fideliza más que una estancia perfecta.

☐ 09 El contacto proactivo, antes del mediodía

En estancias de 2+ noches, un contacto de cortesía antes de las 12:00 del día siguiente. Anticipar distingue lo excelente de lo correcto.

☐ 10 La despedida se gana con nombre

Nombre del huésped + agradecimiento sincero + deseo explícito de regreso. El último gesto es el que queda en la reseña.

EL ESTÁNDAR QUE LOS SOSTIENE A TODOS

Ninguno de estos diez vale nada aislado. El verdadero estándar de lujo es la **consistencia**: que se cumplan los diez, en los tres turnos, todos los días — con o sin nadie mirando. Y eso no se sostiene con memoria. Se sostiene con un sistema.

¿Cuántos cumple su recepción hoy?

Si la respuesta le incomoda, es buena señal: significa que hay margen. En el webinar gratuito le muestro cómo cerrar esa distancia — y en la formación presencial, cómo convertir estos diez gestos en la rutina normal de su equipo.