Del criterio de turno a la excelencia del servicio en todo el hotel.

Javier Pardo Suárez · Perfil profesional

Escuchar las señales

Coordinar responsabilidades

Verificar la mejora

Me gustaría conversar sobre cómo reforzar el análisis de la experiencia del huésped, el desarrollo del equipo y el seguimiento de medidas correctivas en un hotel de lujo.

Portafolio independiente · staytegy.com

El servicio puede fallar entre un momento y el siguiente.

Una misma incidencia de un huésped puede tener tres criterios de cierre.

01

Huésped atendido

El huésped recibe una respuesta.

02

Compromiso cumplido

La acción acordada se realiza.

03

Fallo prevenido

Una mejora probada reduce el mismo riesgo.

Cerrar un caso y comprobar una mejora son dos pasos distintos.

Un ciclo, tres disciplinas.

Convertir la experiencia individual en una práctica que el equipo pueda repetir a diario.

HUÉSPED

Escuchar patrones

Experiencias relatadas y comentarios.

OPERACIÓN

Aclarar la acción

Responsables, relevos y seguimiento.

PERSONAS

Consolidar la práctica

Acompañamiento y conductas observables.

Cada paso necesita una persona responsable y evidencia de lo que ocurrió.

Seis etapas, distintas evidencias.

Un ciclo práctico de cambio en fase piloto. La validación para todo el hotel sigue pendiente.

01
Diagnosticar

02
Diseñar

03
Implicar

04
Practicar

05
Verificar

06
Consolidar

Relevo de bienvenidas VIP. El procedimiento se puso en uso y su impacto sostenido sigue sin cuantificarse.

Seis flujos, seis responsabilidades.

Duty Manager Workbench es una herramienta privada asistida por IA que funciona por separado de los sistemas operativos del hotel.

RESPONDER
Duty Manager Casework

REGISTRAR
MOD Case Polisher

COMUNICAR
Guest Review Replies

INTERPRETAR
Voice of Guest Reporting

CONCILIAR
Department Incident Reporting

APRENDER
Guest Experience Learning

Analiza y redacta a partir de la información facilitada. Las personas responsables se encargan del envío, la supervisión y la actualización del PMS.

El valor está en el seguimiento.

Para afirmar mejoras en ingresos, retorno de la inversión o desempeño se necesita una medición de partida.

01

Rastrear

¿Qué evidencia respalda la incidencia?

02

Asignar

¿Quién debe actuar y en qué plazo?

03

Comprobar

¿Se realizó la acción? ¿Ayudó?

Empezar a pequeña escala y medir qué cambia.

Un piloto controlado permite probar un cambio y examinar sus resultados en la operación.

01
Seleccionar
Elige una incidencia trazable.

02
Medir el inicio
Define qué casos se incluyen.

03
Acompañar
Asigna quién impulsa la nueva práctica.

04
Revisar
Observa y decide si ajustar o detener la prueba.

Ejemplo de piloto: el relevo entre turnos de los compromisos de bienvenida VIP.

De un recordatorio a un control comprobable.

Dos formas de trabajar ante la misma situación operativa.

RESPUESTA REACTIVA

«Caso cerrado».

«Se recordó el procedimiento al equipo».

SEGUIMIENTO CON EVIDENCIA

«¿Se cumplió el compromiso?»

«¿Se observó la nueva conducta?»

El objetivo es una práctica fiable que pueda comprobarse en el trabajo diario.

Capacidades que me han acompañado.

Experiencia operativa, formación impartida y herramientas desarrolladas de forma independiente.

SERVICIO AL HUÉSPED

Servicio y coordinación

Incidencias, relevos y comunicación.

FORMACIÓN CON ESCENARIOS

5 días · 14 personas

Programa impartido al equipo de Recepción.

DOCUMENTACIÓN DE PREAPERTURA

8 procedimientos y 10 guiones

Preparados para una preapertura de Marriott.

DUTY MANAGER WORKBENCH

6 flujos de trabajo

Desarrollados para apoyar el trabajo profesional.

Conoce mi trayectoria y ponte en contacto