

## Pasos para el manejo del personal

Aparte de capacitar al personal, necesitas involucrar a tu equipo en las prácticas de sostenibilidad, convirtiéndolos en elementos activos que apoyan el proceso.

- Primero, si estás buscando nuevos empleados, siempre que sea posible recluta por actitud. Escoge aquellos empleados con los que compartas los valores de la sostenibilidad.
- Utiliza las iniciativas de la sostenibilidad para la retención. Para el personal es divertido involucrarse en la organización de actividades culturales o sociales para los huéspedes.
- Capacita al personal en aquellas habilidades que ellos puedan compartir con sus huéspedes, para ayudarles a construir su autoconfianza. Esta confianza será admirada por los huéspedes y en general, se refleja muy bien en el hotel.
- Motiva al personal a que comparta con los huéspedes cosas acerca de su cultura. Después de todo, los huéspedes se encuentran en nuestro país y están buscando aprender, así como experimentar algo nuevo.
- Finalmente, aprende del personal. Ellos pueden llegar a tener excelentes ideas en cómo ser más sostenibles. Si una idea de ellos es aceptada, es más probable que ellos la quieran implementar.
- Recuerda el peligro de *greenwashing*. En muchos de los casos esto es lo que ocurre, no porque al personal no les importa, pero porque tal vez ellos no han sido capacitados de la forma apropiada acerca de la importancia de las nuevas prácticas.

### En resumen:

