

## El nuevo propietario de hotel

Hace tres años, debido al fallecimiento de su tío, Mary regresó a su casa. Debido a que ella era la única miembro de su familia que había asistido a la universidad, su tío decidió dejar el hotel a su cuidado.

El hotel estaba localizado en la ciudad y constaba de 35 habitaciones. Mary no tenía ninguna capacitación formal en cuanto a la administración de hoteles. Estaba muy entusiasmada por hacerse cargo del negocio e implementar algunas de sus propias ideas.

Mary podía observar que el hotel estaba algo viejo y debido a su experiencia en otros hoteles, podría decir que unos cuantos retoques bonitos harían una gran diferencia. El edificio por sí solo era algo viejo y Mary no tenía efectivo suficiente para la renovación, así que decidió utilizar el dinero que tenía para redecorar el hotel utilizando productos locales. Esto es lo que hizo:

- Primero, instaló dispensadores de jabón y champú en cada uno de los baños y los llenó con los productos naturales de baño que su tía elaboraba;
- Segundo, compró cortinas gruesas y oscuras en la cooperativa local y las colgó sobre todas las ventanas a manera de tener sombra durante el día, mientras sus huéspedes se encontraban afuera;
- Tercero, hizo una tarjeta y la colocó en la recepción, en la cual se leía: “¿Se acordó usted de apagar las luces?”

1. ¿Cómo crees que debe ser la comunicación de Mary con los clientes?
2. ¿Qué técnicas utilizarías si fueras Mary?
3. ¿Cómo agregarías nuevas ideas de comunicación?