

Herramientas para la solución de conflictos

El **huésped es la razón de ser de un hotel**, sin ellos, su existencia carecería de sentido, es necesario que pongas especial atención en el trato que se le da.

Debes tomar en cuenta que **todos los tipos de huéspedes** que se hospedarán diariamente en tu hotel, niños, adolescentes, adultos y personas de la tercera edad tienen diferentes necesidades y gustos, por lo que deberás tener **bien establecido hacia dónde y a quiénes quieres llegar**.

Antes que nada, deberás responderte las siguientes interrogantes para tener una visión general sobre lo que quieres trabajar:

- ¿Le dan los hoteles un trato por igual a todos los huéspedes?
- ¿Es posible satisfacer a todos los tipos de clientes?

Existen diferentes estrategias que se pueden aplicar para mantener satisfecho al huésped, pero la que es considerada como la principal, después de un excelente servicio, es la **innovación de productos, servicios y el valor agregado** que definitivamente hará que los clientes sean fieles a tu hotel.



La creatividad, la imaginación y la versatilidad en tus trabajadores, siempre tendrá un gran peso para los huéspedes, estos tres factores se convertirán en **herramientas para la solución de conflictos**.

Para que puedas satisfacer las necesidades de tu cliente, es primordial que tengas bien establecido el **segmento del mercado** al que quieres brindar el servicio, para que así puedas anticiparte a sus necesidades e intentar satisfacerlas.

Investiga y analiza las necesidades del segmento al que te dirigirás, ya que no es lo mismo un hotel para diversión familiar que uno ejecutivo, ya que el cliente tiene necesidades y expectativas diferentes.

Edwin Arteaga (2010) asegura que: *“las diferencias de los huéspedes se relacionan con su comportamiento en el mercado, por ello la segmentación debe satisfacer ciertos criterios, y entre los principales podemos mencionar los siguientes, la posibilidad de obtener información, existencia de necesidades heterogéneas, capacidad de la empresa para identificar y concentrar los esfuerzos en segmentos seleccionados y desarrollar un programa para cada segmento”*.