

## **Practica**

### **Dar solución a las demandas de los huéspedes de un hotel Casos**

#### **Caso 1. Un huésped frecuente inconforme**

Un huésped hace una reservación para una habitación en la planta baja, llega de madrugada y le informa la recepcionista del hotel que no tiene habitaciones en planta baja, que la ocupación está completa en esas habitaciones.

El cliente está muy molesto e insiste en que es un cliente frecuente y siempre le habían respetado su reservación, ahora está muy cansado y quiere ir a dormir. El hotel cuenta con habitaciones en el segundo piso y hay elevador.

#### **Caso 2. La molestia de un huésped y la pronta solución al problema**

Se acerca un huésped a la recepcionista para pedirle su factura por adelantado, la recepcionista le dice que no se dan por adelantado y le comenta que las facturas siempre se dan al término de la estancia y no al principio, aunque ella haya pagado por adelantado, la huésped reclama molesta que siempre las había pedido así y nunca se las habían negado.

Es el primer día de trabajo de la recepcionista.

#### **Caso 3. La importancia de la comunicación en los empleados de un hotel**

Una camarista nueva en el ramo y recién contratada en el hotel encontró una falla en una habitación, de inmediato llamó a mantenimiento para que fuera a repararlo y así se hizo, al momento que el empleado de mantenimiento llega a colocar la pieza dañada, no espera suficiente tiempo para saber si hay alguien en la habitación. Abre y sorprende a sus ocupantes en una situación incómoda, el cliente muy molesto y fuera de control va a la oficina del gerente a reclamar tal atrevimiento y asalto a su privacidad.