

Caso

Mary Popkins y John Smith son huéspedes del Hotel Bello. Cada uno de ellos tiene un problema en el hotel, pero reaccionan a sus problemas de forma diferente.

La experiencia de Mary Popkins:

“Mi habitación se ponía más y más caliente y eventualmente vi que el aire acondicionado no estaba funcionando. Llamé a recepción, aunque creí que ellos no harían nada al respecto y que me esperaba una noche incómoda sin poder dormir. La señora en la recepción parecía realmente preocupada por mi problema. Diez minutos después, llegó un señor de mantenimiento, reconectó un alambre e hizo que el aire acondicionado funcionara. Luego, la recepcionista me llamó asegurándose que todo estuviera bien. Le contesté que todo estaba bien”.

La experiencia de John Smith:

“La semana pasada cuando reservé mi habitación, hice un requerimiento especial porque el cumpleaños de mi esposa sería durante nuestra estancia en el hotel, pero cuando revisé mi habitación, vi que el personal del hotel había fallado en colocar las flores y la tarjeta de cumpleaños para mi esposa, tal y como yo lo había solicitado. Yo no quería regresar a la recepción y pedir las. Afortunadamente, había reservado un agradable restaurante fuera del hotel y tenía un regalo para ella. Hice lo que mejor que pude en vista de las circunstancias”.