

Obstáculos que se presentan al implementar la política de calidad en el servicio al huésped

1. Los encargados no aceptan el servicio al cliente como filosofía de la empresa

Es muy común encontrar encargados que piensan que el buen servicio brindado por los empleados hacia los clientes es obligación y responsabilidad de los empleados mismos y es verdad, es responsabilidad de cada quien hacer bien su trabajo, pero es responsabilidad de los encargados de poner los medios necesarios y dar las herramientas suficientes para hacer un buen trabajo.

Los encargados son la parte inicial más importante para poder contar con una filosofía de servicio al cliente congruente y real, si los encargados no están dispuestos a crearla será imposible permear un buen ambiente de trabajo y en consecuencia un buen servicio a los huéspedes.

A continuación se presenta un ejemplo de la definición y esencia del servicio según los Hotel Quinta Real, según Báez (2011:17)

Hoteles Quinta Real

Definición y esencia del servicio

- a) El servicio hotelero es una experiencia de satisfacción que se ofrece con honestidad y alegría a través de una relación personal.
- b) El servicio es siempre y ante todo un estado mental, una actitud y un compromiso.
- c) El servicio no es un programa, no es un proceso, no es un lujo, es la esencia de la empresa.
- d) “Soy un ser humano” soy servicio, yo soy “ Quinta Real”
- e) El éxito en el servicio radica en el compromiso individual.
- f) El servicio personalizado es básico para la satisfacción del cliente.

Como se puede apreciar claramente en esta filosofía, los encargados de dicho hotel están conscientes de la importancia de contar con una filosofía de servicio, teniendo en cuenta tanto a los empleados como a los huéspedes, así mismo tienen muy claro que permear estos pensamientos traerán como resultado un mejor ambiente de trabajo interno y como consecuencia un excelente servicio para los huéspedes.

2. Los encargados o responsables ven la inversión del servicio al cliente como gasto

En ocasiones las mejoras y capacitaciones que conlleva implementar una filosofía de servicio al cliente, son tomadas como gastos y no como una inversión, porque los resultados no siempre son tangibles y en algunos de los casos no son inmediatos.

Teniendo esa mentalidad será difícil lograr implementar dicha filosofía, ya que los encargados o supervisores estarán preocupados cada vez que se requiera hacer un cambio y esto dificultará el buen desarrollo de dicha filosofía. Como consecuencia los empleados no la podrán adoptar como parte del hotel y será difícil que se apropien de ella.

3. La falta de recursos por parte del hotel para implementar las mejoras necesarias

Esto es algo que recurrentemente se presenta en los hoteles, en este caso los encargados sí están dispuestos e interesados en implementar una filosofía de servicio al cliente y de invertir en todo lo necesario para desarrollarla, sin embargo, la empresa no cuenta con los recursos suficientes para llevarlo a cabo.

Cabe mencionar, que todos los cambios que se lleguen a necesitar así como las capacitaciones a dar, no se tienen que hacer en un solo momento, esto es poco a poco y lo pueden ir administrando con base en sus posibilidades, lo más importante es tener una mente dispuesta y ganas de hacerlo e iniciar con “el cambio de actitud”.

4. La falta de aceptación de las políticas por parte del personal por temor a ser sancionados drásticamente por resultados de las evaluaciones

Este punto es básico, ya que por desconocimiento algunos de los empleados podrán resistirse a la hora de ser evaluados, o bien también puede presentarse el caso que los encargados o supervisores no los asesoren correctamente y creen esa desconfianza.

Para evitar ese tipo de confusiones es necesario que los encargados expliquen claramente el proceso a seguir de las evaluaciones y aclaren que los resultados serán tomados sólo como base, para de ahí implementar las mejoras necesarias y capacitar a los empleados en las áreas de oportunidad.

Es importante aclarar que dichas evaluaciones se deben realizar periódicamente para evaluar el desempeño no sólo de los empleados, sino también del lugar mismo y que así como es una herramienta de mejora continua será una herramienta también para premiar a quienes hacen bien su trabajo.

Las encuestas pueden ser tan simples o complejas como el personal lo decida, lo que sí es importante resaltar que entre más sencilla sea la encuesta, el huésped la responderá con más veracidad.