

¿Cómo repercute la filosofía de servicio al huésped en el personal?

Las repercusiones son las siguientes:

1. Menor rotación de personal

El estar en una empresa que te brinde seguridad laboral, es una de las variables más importantes para que el empleado pueda trabajar con tranquilidad y logre ponerse la camiseta de la institución.

Algunas recomendaciones, según Báez (2011: 16) para lograr tener un índice bajo de rotación de personal son las siguientes:

1. Salarios competitivos	7. Promoción interna
2. Programa de incentivos	8. Descuentos en hoteles de la cadena
3. Uniformes de buena calidad	9. Hospedaje y lavandería en algunos puestos
4. Programas de capacitación	10. Prestaciones superiores a lo que la ley exige
5. Capacitación a ejecutivos	11. Excelente clima laboral
6. Alimentos	12. Igualdad de oportunidades

Y cuando se logra tener un índice de rotación bajo, permite que la empresa misma disminuya sus costos, ya que cada salida de un empleado es un gasto administrativo para la empresa y a su vez estar contratando y capacitando a gente nueva, por lo que es mucho más barato invertir en un buen equipo de trabajo que te permita crecer.

2. Mejor ambiente de trabajo

Para que exista un buen ambiente laboral, todas las actividades que conllevan al trabajo deben de estar en orden, es decir:

- La empresa tiene que contar con una visión, misión y objetivos y darlos a conocer a los empleados.
- Las reglas de trabajo deben ser muy claras para cada empleado.
- Debe existir un buen lugar de trabajo físicamente hablando que no dañe la integridad de quienes colaboran en el hotel.
- Se debe fomentar el trabajo en equipo y evitar crear malos entendidos entre los empleados y esto se logra con las reglas claras.
- Los encargados de la empresa deberán dar un buen ejemplo y ser ellos quienes fomenten el buen ambiente de trabajo.
- Y por último pero no menos importante, los empleados deben ser bien remunerados, y no solamente con su sueldo sino también con prestaciones y capacitaciones. Es indispensable que el empleado se sienta parte de la empresa y vea que si el hotel crece, ellos crecerán junto con éste.
En el sector hotelero como en el restaurantero, es muy común el pago a través de las propinas, pero, no es obligación del huésped otorgarla, así

que es responsabilidad de los responsables del hotel asegurar que el sueldo base sea justo y motivador.

3. Capacitación constante

La capacitación es un instrumento para los hoteles, que permite elevar y mejorar las capacidades de los empleados e incrementar su productividad y eficiencia en sus actividades.

Algunos ejemplos recomendados de capacitaciones que se pudieran tener dentro del sector hotelero son:

- Capacitación sobre recepción de bienvenida al huésped (cómo saludar al huésped cuando va llegando)
- Capacitación en el servicio al huésped
- Seguridad hotelera
- Promoción de hoteles y restaurantes (para gente de ventas)
- Manejo de quejas de clientes
- Capacitación sobre amabilidad y cortesía con el huésped
- Capacitación sobre los procesos de cada área (por ejemplo cómo conservar la limpieza y el orden de las habitaciones y las áreas comunes).
- Etiqueta del buen vestir e imagen
- Trabajo en equipo y buen ambiente laboral
- Control del estrés
- ¿Qué hacer ante una situación difícil con un huésped?
- Capacitación sobre seguridad e higiene

4. Mayor productividad

Como se ha mencionado, el tener una filosofía de servicio al cliente brinda al empleado mayor seguridad y motivación, por todas las actividades y estrategias que conlleva el establecer dicha filosofía como parte del hotel.

El empleado al sentirse feliz con su trabajo y su entorno laboral, permitirá a la empresa ser parte de ésta, buscando siempre tener un mejor desempeño de manera individual y en equipo con sus compañeros.

El empleado estará pendiente de su propia mejora continua, evitando tener errores y/o corregirlos de manera adecuada, beneficiando siempre al hotel.

5. Mayores ingresos

Aunque no es una obligación por parte del huésped dar propina, ésta siempre se valora dependiendo del nivel de servicio que el hotel ofrece, por lo tanto si todas las áreas del hotel dan su 100%, el resultado será favorable para todos y se obtendrá una recompensa extra económica por el esfuerzo.

A su vez el hotel mismo recibirá mayores ingresos por lo que le será posible brindar mejores sueldos y prestaciones a sus empleados.

Recuerda que “empresarios ricos empresas pobres”, va en contra de que cualquier filosofía del servicio al cliente. El servicio al cliente, trata de promover el trabajo en equipo y el beneficio para todos los integrantes, con el fin de dar siempre una cara sonriente y transparente a los huéspedes y que toda la cadena laboral se vea beneficiada.