

Hotel Superior

Hace un año cuando el hijo del Señor Jones visitaba Guadalajara, se hospedó en el Hotel Superior y gozó de un maravilloso servicio de parte del hotel. De esta buena experiencia previa con el hotel, su hijo recomendó que en el próximo viaje a Guadalajara, el Señor Jones y su esposa, se hospedarán en el Hotel Superior.

Cuando el Señor y la Señora Jones llegaron al aeropuerto, fueron recogidos prontamente por un vehículo del hotel. Se sintieron complacidos con el servicio de recogerlos en el aeropuerto, por lo que esperaban tener una cálida bienvenida en el hotel.

Sin embargo, para su gran decepción, ellos no sintieron esa “cálida bienvenida” en la recepción, ya que el personal estaba ocupado mirando la televisión, la final de un partido del equipo de Chivas, el equipo favorito de fútbol en el estadio Jalisco. Aunque el personal de la recepción sí fue amistoso, el Señor Jones se sintió un poco insatisfecho.

Por la noche, el Señor Jones solicitó una llamada para que lo despertaran a las 7:00 a.m. y regresó a su habitación, porque al día siguiente saldrían en un tour. Se acostaron a dormir, repentinamente el teléfono sonó mientras ellos dormían. El Señor Jones contestó el teléfono, pero la persona que llamaba colgó. Pensando que era la llamada para despertarlo, a su vez él despertó a su esposa para que se alistara. La Señora Jones vio el reloj y le informó que eran las 3:00 a. m. y que todavía podían dormir cuatro horas antes del tour. Volvieron a la cama pero no pudieron volver a dormirse.

La siguiente llamada que recibió el Señor Jones, era la llamada para despertarlo y la persona que lo llamó lo saludó con una voz muy agradable y le deseó un maravilloso día; adicionalmente, la voz agradable le recordó que el desayuno estaba disponible en el restaurante del hotel hasta las 9:00 a.m.

Ellos llegaron a la recepción y preguntaron acerca de la llamada que habían recibido durante la noche, pero en recepción no tenían idea de ella, ya que había sucedido en el turno nocturno y no habían hecho ninguna anotación en el libro de registro. Ellos prometieron que averiguarían y el Señor Jones y su esposa disfrutaron de su desayuno y se fueron a su día de tour.

Después del día de tour, el Señor y la Señora Jones regresaron al hotel algo tarde. El personal de la recepción los saludó muy alegres y les entregó la llave de su

habitación, deseándoles una buena noche. Estando muy cansados por el tour, el Señor Jones no se fijó en el número de la llave, así que cuando ellos trataron de abrir su habitación con esa llave, esta no funcionó. Se fijó en la llave y vio que estaba marcada como Habitación 702, ¡su habitación era la 701! Él tuvo que regresar a recepción para cambiar la llave para poder entrar a su habitación.

Después de realizar la salida del hotel, el Señor Jones se dio cuenta de que su factura no estaba correcta. La cantidad cobrada por la habitación era US \$20 más por noche. Él le señaló esto al personal del hotel en la recepción y le solicitó al gerente que investigara. El gerente rápidamente llegó, estudió la factura y la comunicación inicial de la reserva del hotel y aceptó que se había cometido un error. El gerente se disculpó con el Señor Jones y ajustó la factura de la forma correcta. Cuando finalmente el Señor y la Señora Jones abandonaron el Hotel Superior, ¡el personal de la recepción les despidió cálidamente y les desearon un placentero retorno a casa!