

¿Qué tan bien entiendes a tus huéspedes?

Relaciona tu propio servicio al huésped y evalúate, para ver si actualmente estás cumpliendo con los requerimientos básicos, las expectativas y los deseos de los huéspedes.

Descripciones	Requerimientos Básicos	Expectativas	Deseos
Camas confortables			
Excelente vista			
Personal amistoso			
Habitaciones e instalaciones limpias			
Almohadas extras			
Habitaciones seguras			
Similar a las fotografías en línea			
Habitación bellamente decorada			
Agua caliente en el baño			
Flores en la cama a las 17:00			

Reflexiona:

- ¿Por qué no pudiste obtener o pudiste obtener todos los elementos correctos?
- ¿Te hace pensar en mejorar tu servicio?
- ¿Cómo debes llenar las expectativas y cómo eso ayuda a atraer a los huéspedes y hacer que los huéspedes continúen regresando al hotel?