

Hotel Welcome

La Señora June, es la propietaria y gerente del Hotel *Welcome*. Ella es una propietaria y gerente activa, quien muy a menudo es vista en la recepción y restaurante durante el desayuno y la cena, visitando a los huéspedes y trabajando junto con su personal.

La Señora June estaba hablando con un huésped en la recepción cuando otro cliente entró y comenzó a hablar en voz alta acerca de un problema que él estaba teniendo. La Señora June continuó escuchando lo que el cliente le estaba diciendo, pero al mismo tiempo escuchaba de lo que el segundo cliente se estaba quejando en recepción. Cuando terminó de hablar con el primer cliente, la Señora June observó cómo su personal trataba con el hombre. El reclamo era que el huésped arribó al hotel con una reservación para una Habitación de Lujo con Vista al río, pero debido al exceso de reservaciones, se le trasladó a una Junior Suite y se le estaba cobrando un precio más alto debido al error; error que había sido cometido por el hotel. Ahora que el huésped estaba registrando su salida del hotel, la cuenta era mucho más alta de lo esperado y el sólo tenía el dinero suficiente para pagar lo que él pensaba que era el precio de una habitación de menor precio.

La Señora June esperó un momento antes de presentarse ella al huésped y brevemente miró su reservación. De acuerdo a los POEs del hotel, cualquier huésped que se le elevara la categoría de la habitación debido a un exceso de reservaciones o a un error que era claro que era por culpa del hotel, sólo se le cobraría al huésped lo que él había reservado. La Señora June le recordó al personal que ellos deberían de revisar la reservación original para asegurarse de que el haber elevado la categoría de la habitación era debido al hotel y no a petición del huésped.

Una vez que la Señora June localizó la fuente del exceso de reservaciones y confirmó que el elevar la categoría de la habitación se debió a un error del hotel, ella se disculpó con el molesto huésped y le explicó que en algún lugar un miembro del personal del hotel había cometido el error de cobrarle un precio mayor por su habitación, en vez de cobrarle la tarifa más baja que era la correcta.

El huésped estaba satisfecho y sin dudarlo, pagó la cuenta.