

Clase # 3

Introducción a la Industria de la Hospitalidad

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

3.1 CONSTRUYENDO RELACIONES

Las relaciones personales son protagonistas dentro de los ámbitos laboral, social y familiar y las que determinan un alto porcentaje de la satisfacción dentro de los mismos. Por ello su cuidado es vital para sentirse lo que algunos definen como 'realizado' en la vida, ya sea personalmente como profesional.

Las relaciones personales pueden llegar a ser un importante foco de conflicto. Las relaciones con otras personas ya sea dentro del trabajo, con los amigos, con los familiares, con los vecinos, conocidos etc. determinan el estado emocional en el que uno se encuentra, llevadas al ámbito laboral, la productividad en el trabajo. Por ello, a continuación, se detalla la importancia de cuidar dichas interacciones a través de una serie de consejos:

- El valor de la verdad y la honestidad. "Para que exista una relación sana, lo básico es que exista verdad". En caso de elegir el camino de la mentira, se entrará en un bucle que llevará a la persona a seguir mintiendo para sostenerla. "Cuando mientes, creas desconfianza, no eres alguien de fiar".
- Cuidar las palabras en cada ocasión. La clave está en disfrutar de cada momento vivido pues es la única vía para "disfrutar mucho más en las relaciones sociales". En este sentido, se recomienda, por ejemplo, "tener gestos personales con los compañeros de trabajo".
- Aprender a convivir con la inestabilidad del mercado laboral actual. "Sé simpático con los compañeros y con el jefe". Para ello, se sugiere trabajar la empatía, la comunicación abierta y directa, cara a cara.
- Evitar ser parte del chismerío. "Ser parte de esta clase de conversaciones es la manera más sencilla de ganarse la desconfianza de tus compañeros". Por ello, en la medida de lo posible se debe evitar rodearse de los trabajadores que dedican su jornada a esta clase de comentarios.
- Participar de los eventos de la oficina. En toda oficina existen algunos hábitos o costumbres como, por ejemplo, reunirse una vez a la semana, entre otras. Para lograr ser parte de un equipo es vital acudir a ellas o unirse a esos hábitos que generan debate. "Aprende un poco sobre cómo llevar conversaciones un poco más interesantes".
- Compartir el éxito. Cuando los compañeros de trabajo alcanzan primero las metas o triunfan en un proyecto, no se debe sentir celos o resentimiento, sino que deben servir de ejemplo, impulso y motivación. "Valorar el trabajo de los demás es

necesario para fortalecer el clima y las relaciones laborales, esto demuestra el compañerismo y el interés que se tiene por el éxito del trabajo de todo el equipo, al tiempo que evita rivalidades incómodas".

- Ayudar y pedir ayuda. Existen momentos en los que la ayuda y opinión de los compañeros de trabajo es necesaria. Y en ese momento es cuando las buenas relaciones laborales se vuelven indispensables para desarrollar el trabajo.
- Tener un propósito en común. "Si queremos que las relaciones de trabajo crezcan y permanezcan en el tiempo, es vital encontrar metas en común que nos permitan compartir objetivos e intereses", "compartir sueños y aspiraciones nos ayuda a construir lazos".
- Evitar la personalización. El ambiente laboral puede prestarse a malas interpretaciones, por lo que, "es importante tomar en cuenta la regla de oro: nada es personal". Cuando se reciba un feedback negativo, hay que recordar esa frase y actuar inteligentemente.
- Trabajar la constancia. "De nada sirve que hoy te esfuerces si mañana lo dejarás", recuerda que "la constancia no sólo genera hábitos, sino crea confianza con el prójimo".
- Hacer frente a los conflictos. Desafortunadamente algunos se tendrán que lidiar con conflictos en el lugar de trabajo, pero si se manejan bien, pueden servir incluso para el desarrollo de relaciones laborales positivas. "Cuando surja un problema, asegúrate de escuchar de manera activa", "Asegúrate también de tratar la situación solo después de que todas las partes hayan tenido la oportunidad de calmarse".

¿Cómo construir relaciones con los clientes perdurables en el tiempo?

Hubo un tiempo en que los hoteles vendían sus servicios simplemente destacando sus beneficios. Pero esos días quedaron atrás. Ahora se trata de que los clientes se comprometan, y de asegurarse de que sigan así.

En consecuencia, es necesario desarrollar estrategias para fomentar el tipo de relaciones a largo plazo que ayudan a los hoteles a prosperar.

1. Conseguir el verdadero compromiso del cliente

En lugar de "empujar" a los clientes hacia hoteles o marcas, el mejor marketing los "atrae" contando historias y atendiendo sus necesidades e intereses.

La gran premisa para el marketing de compromiso es no preguntar cómo puedes vender, sino cómo puedes ayudar.

- En primer lugar, ofrecer a los clientes un valor real.
- En segundo lugar, cree una comunidad de clientes donde sus opiniones son lo que impera. Es decir, utilice los sitios web de opiniones y las redes sociales donde el cliente se expresa libremente para generar comunidad con los clientes y a su vez, conseguir conocimiento de sus necesidades y oportunidades de mejora.
- Tercero, inspire a los clientes, tal vez compartiendo la visión de su marca o haciendo de su marca un agente de impacto social.

- Finalmente, mantenga la conversación mostrando su compromiso constante con los clientes, siempre innovando, respondiendo a las inquietudes de los clientes a medida que surjan y resolviendo los problemas de servicio a través de una comunicación oportuna y discreta.



2. Averiguar exactamente lo que quieren los clientes

No puede comprometer a los clientes antes de conocer sus expectativas. Y en el mercado actual, esas expectativas son extremadamente altas, particularmente cuando se trata del servicio al cliente.

Para evaluar la calidad de su servicio al cliente, los hoteles deben mirar más allá de su propia competencia.

Pero no basta con conocer las expectativas generales de los clientes. Los hoteles también deben discernir lo que los clientes quieren de ellos en particular.

A medida que las expectativas de servicio al cliente evolucionan, no es una cuestión de 'sí' sino 'cuando' su hotel se verá afectado. Los hoteles que lideren un segmento de mercado dentro de cinco o diez años serán los que primero se den cuenta de esto y actúen en consecuencia hoy, mientras que los hoteles que actualmente no tienen una posición de liderazgo, muy probablemente, nunca prestaron atención a este hecho.

3. Crear una conexión experiencial con los clientes

Las estrategias clave que todo hotel debe desarrollar incluyen capacidades analíticas de gestión de relaciones con el cliente, correos electrónicos adaptados a las tendencias e

intereses de los clientes; comunicaciones de alta calidad, y una experiencia de marca consistente y atractiva a todos los niveles.

Adaptando la experiencia que un hotel ofrece de manera que ayude a que este comportamiento cobre vida, es cuando seguramente tendremos el éxito asegurado en nuestro marketing experiencial.

Bibliografía

Gomez, E. (2017) *Cómo crear buenas relaciones en el trabajo?*
Recuperado de

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2017/09/18/como-crear-buenas-relaciones-en-el-trabajo>

Ibarra, A. (2021) *Lead Hospitality*. Recuperado de

<https://www.leadhospitality.es/como-construir-relaciones-con-los-clientes-perdurables-en-el-tiempo?pdf=214992>