

# 10 Reglas de Oro para Hoteles Excelentes



*Descubre cómo superar las expectativas de tu cliente*

# ¿Qué distingue a los Hoteles Excelentes?



Sabemos que el éxito de nuestro negocio radica en la completa satisfacción de nuestro cliente. Un cliente satisfecho nos recomendará, repetirá y se convertirá en nuestro más fiel aliado.

**¿Qué puedes ofrecer en tu hotel, que te convierta, por encima de todo, en el destino ideal al que tus clientes desean acudir y repetir?**

Puedes disponer de excelentes instalaciones, una muy buena ubicación, una gastronomía de ensueño, un fantástico programa de actividades y el clima ideal que lo acompañe pero, sin duda, **lo que te diferenciará y pondrá un sello especial a tu establecimiento será ese punto extra de atención en el trato personal que ofrezcas a tus clientes en todo momento.**

Claramente, **los estudios más recientes nos indican un incremento en la valoración positiva por parte del cliente** de factores como **el buen servicio recibido**, la anticipación a sus necesidades, los pequeños detalles y las sorpresas inesperadas, **que determinan el disfrute total de la experiencia** y la siguiente elección del destino y el **alojamiento ideal.**

**10 Reglas de Oro**  
sencillas pero esenciales, que  
harán resaltar a tu hotel  
y a tu equipo con los  
valores que aprecia  
tu cliente ideal.

*Descubre cómo superar las expectativas de tu cliente*





# 10 Reglas de Oro para Hoteles Excelentes

**Empatiza y SE FLEXIBLE para adaptarte.** La clave es tener unos procesos estándar pero también versatilidad acompañada de una flexibilidad a medida. ¿Cómo se hace? Llámamos para conocer las herramientas que te permitirán desarrollar estas competencias y perfeccionar tu negocio.

#FlexibilidadvsEstandarización

1

**PREPARA tu mente con la actitud adecuada.** ¿Sabes qué espera tu cliente al entrar en tu establecimiento? En la Recepción, tu figura determinará esa “primera impresión” al cliente. Busca la “verdadera conexión” que modele el curso de su estancia.

#Llegada #Recepción

**OBSERVA con atención para VER realmente a las personas.** Esto te permitirá anticiparte a sus deseos y poder ofrecerles la experiencia única y plenamente satisfactoria que merecen. A menudo, se trata únicamente de no esperar a ser requerido, un pequeño gesto, marca la diferencia.

#AtenciónExcelente #ExperienciaÚnica #Empatía

2

**FIDELIZA a tu cliente con cada uno de tus actos.** ¿Te has preguntado qué inspira a un cliente a repetir? Atiende, sigue y garantiza los deseos y necesidades de tu cliente antes, durante y después de su estancia. Hoy día la tecnología nos permite mantener el contacto y el interés de nuestros clientes aun después de su estancia, fomentando así su sensación de pertenencia y el deseo de retorno y recomendación.

#RecomendacionPositiva #Fidelización

5

**¿OFRECE tu hotel esta máxima?** “Las instalaciones, acompañadas de la atención y el servicio, deben complacer los 5 sentidos del cliente en cada ocasión.” En ocasiones, una pequeña incomodidad o falta, impedirá disfrutar del buffet más excelente. O qué ocurre si caemos en la “mecanización” de nuestras rutinas y descuidamos en quien debe recaer nuestra verdadera atención.

#AutomatizaciónvsAtención #Calidad

6

#RoomService #RespuestaEfectiva

4

**La COMUNICACIÓN con tu cliente debe ser siempre directa, clara y completa.** No podemos dejar lugar para la duda. Sinceridad y transparencia garantizan la mejor resolución ante una incidencia. Ante una reclamación, responder rápidamente y con voluntad de resolución indicarán a nuestro cliente que él es nuestro principal objetivo. ¿Sabes como manejarlo?

#ResoluciónConflictos #Incidencias

7

**Tu TIEMPO de RESPUESTA es esencial.** Ante cualquier solicitud, es fundamental que procuremos dar un servicio inmediato y por supuesto, que el tiempo de espera sea previa y correctamente informado. Nada es más frustrante para un cliente y produce una reacción más negativa que la incertidumbre y la espera.

8

**INNOVA para triunfar.** Las necesidades de los viajeros cambian constantemente y debemos alinearnos con ello. Espíritu de mejora continua y variedad de alternativas en los productos y servicios son nuestra mejor baza.

#Innovación

9

**No basta con PROFESIONALIDAD, tu PASIÓN debe conducir tu trabajo.** Para que su estancia sea única e inmejorable, el cliente apreciará los detalles y sorpresas que expresen que nuestras acciones siempre están orientadas primeramente hacia él/ella. Céntrate en el aquí y ahora ante tu cliente, para atenderlo con plenitud. Nada tiene más urgencia ni es más importante.

#Pasión #EstanciaInmejorable

NEV  
coaching &  
consulting

10

**¿Refleja la CULTURA de tu organización esta filosofía?** La misión, visión, valores, comunicación y los líderes estratégicos deben estar perfectamente alineados para garantizar constancia y coherencia en todos estos criterios, generando así motivación hacia la excelencia y, en consecuencia, valor y un crecimiento sostenido.

#Motivación #Excelencia #Cultura

# Cómo Servimos

**NEV**  
coaching &  
consulting

En **NEV Coaching & Consulting** trabajamos con **Empresas, Equipos, Ejecutivos, Emprendedores y Empresarios** a nivel internacional para ofrecer un servicio completo – coaching, consultoría y formación – orientado a la efectividad profesional, organizacional y personal, con programas a medida de los objetivos específicos de nuestros clientes.



*"Nevena es una coach excelente. Crea un ambiente muy relajado que hace que fluyan las ideas para abordar nuevos retos, programar eficientemente el trabajo, manejar situaciones de estrés con técnicas muy sencillas. En definitiva, recomiendo a Nevena como una consejera para explotar tus capacidades y ayudarte a conseguir el éxito en los nuevos retos profesionales."*

*~ M<sup>a</sup> Carmen V, Directora I+D (multinacional)*



Descubre cómo superar las expectativas de tu cliente



# Nuestros Clientes

NEV  
coaching &  
consulting

Tenemos el gran placer y privilegio de haber trabajado con una diversidad de clientes, locales e internacionales, entre los cuales se incluyen los siguientes:



Descubre cómo superar las expectativas de tu cliente

# Nuestro Equipo



## Nevena Vujosevic

Coach Ejecutiva  
Certificada Senior

Consultora de Negocios

Conferenciante  
Internacional

Profesora Universitaria

*nev@nevcoaching.com*



## Mònica Trepà

Coordinadora de Marketing  
y Operaciones

*monica@nevcoaching.com*



**Contacta con nosotros  
para una Consulta Gratuita**



2017 Premiada con la  
**Estrella de Oro**  
a la Excelencia Profesional

2017 Awarded the  
**Gold Star**  
of Professional Excellence



2018 Premiada con la  
**Medalla de Oro**  
al Mérito en el Trabajo

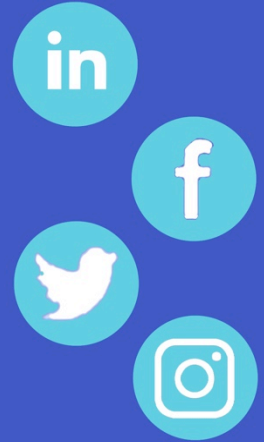
2018 Awarded the  
**Gold Medal**  
for Merit at Work





# Te ofrecemos

- Síguenos en nuestras redes sociales @NevCoach
- Apúntate a nuestra Lista de Recursos y se el primero en obtenerlos en [nevcoaching.com/es](http://nevcoaching.com/es)
- Sigue nuestro Blog en [nevcoaching.com/blog/es](http://nevcoaching.com/blog/es)




➤ **Contacta con nosotros para una Consulta Gratuita**



 [nevcoaching.com/es](http://nevcoaching.com/es)

 [nev@nevcoaching.com](mailto:nev@nevcoaching.com)

 +34 627 271 049



2017 Premiada con la  
**Estrella de Oro**  
a la Excelencia Profesional

2017 Awarded the  
**Gold Star**  
of Professional Excellence



2018 Premiada con la  
**Medalla de Oro**  
al Mérito en el Trabajo

2018 Awarded the  
**Gold Medal**  
for Merit at Work



*Que cada persona tiene su grandeza significa que cada organización también la tiene, siempre y cuando esté dispuesta y sea capaz de trabajarla con integridad, corazón y excelencia.*

*Nosotros estamos aquí para ayudarte, acompañarte y animarte en todos los pasos necesarios. No siempre será fácil, pero se hará bien.*

*En definitiva, con GRANDEZA.*



[nevcoaching.com](http://nevcoaching.com)



[nev@nevcoaching.com](mailto:nev@nevcoaching.com)



+34 627 271 049