



# August PNN – Miller Message



## Ahhh... Tiempo de Vacaciones

Si tu eres como la mayoría, Agosto es el mes en el que te tomas tiempo adicional para gozar con la familia o alejarte un poco....

**Se ha dicho; la vacacion ideal es tener nada que hacer y tener todo el dia para hacerlo.** A menudo la realidad es que si alguien no te dice que regresaron de vacaciones, nunca sabrias que estaban ausentes. La meta de una vacacion es regresar con las baterias recargadas con un look positivo?

**Una vacacion es como el amor:**

- **Anticipalo con placer,**
- **Experimentalo con incomodidad, y**
- **Recuerdalo con nostalgia.**

Si eres lo suficientemente afortunado y estas en camino a unas vacaciones, asegurate de tener tiempo libre para deshacerte de el stress diario y asi poder regresar con ganas de hacer la diferencia. Hablando de recargar baterias y ganar un sentimiento de renovacion positiva.... Cuando fue la ultima vez que conocias a alguien exitoso quien es descrito como una persona negative o cinico? Yo no puedo pensar en ninguno.

**La persona que manda pensamientos positivos activa al mundo alrededor de ella/el y da resultados positivos.** Cuando te sientes bien, tienes pensamientos positivos. Emites una atraccion positiva... y eso atrae mas cosas a ti.

Yo espero que estes de acuerdo que a la vez es importante projector pensamientos positivimos hacia cada uno en nuestro dia tipico del trabajo. No te parece que durante el dia tipico de trabajo se nos olvida este punto y simpre terminamos compartiendo solo los problemas?

Por supuesto que cosas suceden y queremos que otros sepan los desafios que tenemos enfrente. Pero si nuestros mensajes se concentran continuamente en problemas y errores, no vamos a poder ser muy efectivos en crear cosas buenas para nosotros o las personas con las que trabajamos todos los dias. Todos hemos escuchados que debemos aprender de nuestros errores y eso es indudablemente cierto. Pero si solo aprendemos de nuestros errores, entonces nos acostumbraremos a aprender solo errores.

**Aseguremosnos de celebrar nuestros exitos que gozamos juntos en nuestro cada dia.**

A travel de Julio, los oficiales de PMHS tomaron la oportunidad de hacer un tour en cada hotel para enfatizar nuestro exito. **Una parte importante de nuestro mensaje fue decirte que nosotros apreciamos el esfuerzo que todos han hecho a pesar de los tiempos dificiles en el sector de turismo.**

Durante nuestro “Road Show” a los hoteles, Woody Montgomery – Vice Presidente de Recursos Humanos nos recordo la vision de *nuestra compania incorporada por nuestro Ciclo Virtual. Este ciclo que empieza con asociados que estas satisfechos y llenos.*

Joseph Bojanowski – Vice Presidente de Ventas & Mercadeo compartio con los asociados y repaso el Mercado y la perspective del futuro. En la mayoría de los casos, el volumen del negocio esta aumentando pero a precios suprimidos, no hemos visto aumento de revenue. Mientras que esperamos que los precios se recuperen al igual que los niveles de ocupancia regresan, **la mejor manera en la que nosotros podemos ser exitosos es ganado mas huespedes de vuelta.**

John Cruz – Vice Presidente de Operaciones repitio el sentimiento de ganar a los huespedes por medio de un mejor servicio. **El mensaje fue bien sencillo simplemente hagamos nuestro trabajo; y enfatizando la importancia de trabajo en equipo. .**

**Mi mensaje obtuvo algunas risas (probablemente no te olvidarás cuando yo estaba pateando el aire y gritando “G-O-O-O--L-L-L-!”).** Yo aprecio la interacción de muchos de ustedes en ese forum.

En PMHS, nosotros no hemos olvidado en apreciar las cosas que hacemos por cada uno. Exito es lo que hacemos y viene de nuestra actitud. Seamos como el equipo de Espana y tomemos el desafio en subir nuestros resultados de satisfaccion al corazon– como un equipo unido trabajando positivamente. **Usemos el comitee de H.O.S.T. como el vehiculo para hacer “promesas compartidas”**

**Para poder tener empleados satisfechas, tenemos que disfrutar lo que hacemos.** Y que es eso? **Servir a nuestros huespedes como si fueran amigos/familia quedandose en nuestros propios hogares.**

Con el espiritu de acentuar lo positivo, tenemos muchas historias de trabajo en equipo en el PNN de este mes. Comfort Inn Gunston Corner esta “Subiendo la Barra” y “Anotando” goles con excelente servicio por medio de companeros como Yovana y Rubiella (pagina 5 &6). Nos quitamos el sombrero ante **Mary Owoo y Amber Byrd** por hacer la diferencia en HGI & HWS Arundel Mills (pagina 3). Y los espaldarazos a HWS por ser reconocido como la mejor marca en estadia extendida en el sistema. “Buenas cosas” estan pasando en Delaware y reconocemos a **Joan Siemienski y Felix Torres** por mantener a nuestro equipo en el juego (pagina 13).

Para aquellos que no pudieron asistir al forum, voy a compartir con ustedes como Francia y Espana manejan sus errores en la Copa Mundial FIFA

Los jugadores de Francia le echaron la culpa a sus companeros de equipo. Nunca ganaron un juego y lo peor, hasta se negaron regresar juntos a su pais. . Al mismo tiempo, los jugadores de Espana evitaron culparse. Ellos internalizaron el desafio y reconocieron que tenian que mejorar ellos mismos. Ellos entendieron que individualmente no podian hacer la diferencia. Y esto los hizo el mejor equipo. Espana no solamente gano cada juego despues del 1-0 en las manos de Switzerland, ningun equipo les metio gol en el resto de la Copa Mundial.

Los jugadores de Espana no miraron por encima de ellos para saber que tenian que hacer la diferencia. Ellos vieron el reto en los ojos y se enfocaron positivamente en ganar cada juego. Y asi fue como rallied de regreso en su primera caida para poder ganar la Copa Mundial.

A **Julian Velasquez** del Sheraton Edison, nuestros manos arriba por sus esfuerzos al defender y cuidar la oposicion a servicio al cliente (pagina 6). Y todos nuestros corazones de la casa, **Katie Twyman** les da las gracias por su excelente trabajo durante las recientes visitas a todos los hotels. Katie ofrece agradecimientos especiales al Hilton Baltimore/BWI Airport por su organizacion proactiva del juego ( pagina 2). Y hablando del Corazon de la casa, Agosto es el mes de calificacion para la participacion de las H.O.H ( olimpiadas del Corazon de la casa). Asegurense de estar preparandose y envia tu mejor participante a representar tu hotel en Septiembre.

**Todos nosotros debemos hacer lo que, a largo plazo, nos da felicidad, aunque sea separando la lavanderia- E.B. White**

Este verano, tuvimos la fortuna de tener un equipo de estudiantes practicantes con nosotros durante su descanso. Por favor lea acerca de **Catrina Robinson, Martha Geherin, Morgan O'Brien, Rebecca Frederick, Jeremy Pollin, Samantha Smarte y Jacob Feldman en las paginas 11 y 12 y acompaÑeme a expresar nuestro sincero aprecio por su excelente contribucion a nuestros hotels y a nuestra oficina central.**

No importa lo que decida hacer durante sus vacaciones, asegurese que la suya incluya bastante tiempo de descanso y relajamiento. Detengase y aprecie el olor de las rosas. La mayoria de nosotros volvemos re-energizados con un sentido renovado y positivo.

La mayoria de nosotros no tenemos los fondos suficientes para "las grandes vacaciones" que soÑamos. Desafortunadamente, "las mejores vacaciones" no son las que nos dejan sin dinero. En caso contrario "las mejores vacaciones" son las que nos dejan y hacen sentir re-energizados. En todo caso, haga tiempo para disfrutar y divertirse aunque no vaya a ningun lado en especial. Reirse/Sonreir- en cualquier lugar donde lo encuentre y pueda es una vacacion inmediata.

**Feliz Hospitalidad,**

**Greg Miller**

# COMITÉ ANFITRIÓN

## ASUNTO DEL MES

Todos los hoteleros saben que para sobrevivir ellos necesitan atraer y conservar huéspedes. Por lo tanto, los hoteleros necesitan saber específicamente lo que toma satisfacer a sus huéspedes.

Según un estudio reciente de la Universidad de Cornell, los CUATRO indicadores dominantes del funcionamiento necesarios para mejorar la satisfacción del huésped son :

1. la reservación era correcta
2. el registro fue terminado en el plazo de cinco minutos
3. no hay problemas ocurridos durante la estadia
4. ningun error en el recibo de estadia

Las huéspedes que experimentaron los cuatro de estos indicadores del funcionamiento son más probable conceder al hotel un grado superior de la satisfacción, recomendar el hotel a otros, volver al hotel en su viaje siguiente, y gastar más dinero cuando vuelven a hospedarze.

La satisfacción de la huésped tiene una clara conexion con los resultados financieros.

Recibir y hacer las cosas bien es importante.

Que esta haciendo su hotel para?

1. Asegurarse que las reservaciones esten correctas incluyendo tipo de habitacion, preferencia de fumar, etc.
2. Eficiencia al registrase en el hotel
3. Re- energezimiento del esfuerzo de zero defectos
4. Prevencion de errores en recibos del huésped