



# PNN

PMHS News Network  
September 2010



## Miller Message...

Mi apertura está relacionada con hacer algo que lo pone en una situation muy dificil... y lo mas probable, lo limita en la forma en la que puede actuar.

Terminar en la esquina mientras esta pintando no suceda de una. Pasa con el tiempo. Para nosotros en nuestro lugar de trabajo, es generalmente porque totalmente no estamos a la altura en todos los aspectos del trabajo que se espera que nosotros realicemos.

¿Alguna vez se ha sentido como en una caja cuando esta recibiendo la queja de un huesped? Se sentiria asi si no está listo con un plan bueno como recibir una queja. "Desencajese" tomando un momento para examinar nuestro método de ESCALERA para manejar quejas de los huespedes (ver el Tema de Comité de ANFITRIÓN del Mes en la página 5).



Otro modo de evitar ser puesto en una caja - en desarrollando un buen plan de formación de modo que cada vez que avanza, pueda conservar todo el trabajo bueno que ha hecho sin tener que hacer un desastre para salir. Pero aun si usted se encuentra realmente pintado en una esquina, usted puede girar para aprender más sobre su posición y asi reforzar sus habilidades.

En el repaso de las auditorías de operaciones, parece claro que no siempre enfocamos nuestro entrenamiento con un plan metódico. Cuando dejamos de perfilar las expectativas básicas de un trabajo y desarrollar aquellas habilidades, usted puede estar seguro que el personal afrontará problemas al final del día. El resultado final es que ponemos en peligro el servicio de el huesped porque la siguiente persona que asume el cambio se ocupará de cosas que deberían haber sido manejadas antes. Unos ejemplos fáciles:

- una housekeeper que no realiza Cero defectos cuando estan dando servicio a una habitacion.
- un ingeniero que dedica el tiempo cotidiano para reparaciones y no gasta parte de su día en proyectos de mantenimiento preventivos.
- un agente de servicio que maneja el efectivo que no sabe los procedimientos para cerrar su banco (en vez de manejar registro de huespedes, GSA con el banco gastará tiempo buscando cambio o tratando "de balancear su caja").

**Supervisors y Gerentes:**  
*Nosotros creamos confianza en nuestro equipo por medio de entrenamiento que nos ayuda hacer nuestro trabajo en los standards mas altos*

A lo largo de Agosto, nuestros hoteles han estado preparándose para las Olimpiadas de el Corazon de la Casa de PMHS. Este es una manera para que los equipos de housekeeping y manteni-

### Miller Message Continued

miento puedan construir y evitar “ser agarrados en una esquina.” Estoy emocionado por el concurso durante la Semana Internacional de Housekeeping 12-17 de septiembre (ver páginas 7 - 9 para la sinopsis de la semana y la lista de concurso). Nuestro PMHS Olimpiada es un gran modo de observar directamente cual de nuestros hoteles construye sus habilidades dentro del Corazon de la casa.



Más allá del Corazón de la Casa, hemos visto bastantes ejemplos que nuestro Front of the House que deja tareas sin terminar (o sólo parcialmente completadas). Como su pintura de su camino a través del cuarto se dara cuenta que se ha quedado en una esquina sin salida.

¿Con nuestra Olimpiada HOH que califica esfuerzos, qué puede su hotel hacer para enfocar la atención en la formación de habilidades avanzadas para las posiciones del Frente de la casa? Por favor mandenos sus sugerencias a Tara Waites (TWaites@pmhs.com) y anunciaremos las mejores opciones en el PNN del mes de Octubre.

Septiembre es un aniversario grande .....para nuestros hoteles (ver la página 11). ¡Y primero del grupo es – La Esquina de Gunston - entra en sus QUINCE años! Para marcar la ocasión, Dixie Eng y Susan Santa Cruz se han ingeniado un maravilloso modo de divertirse vía una Apreciación del Cliente con un Crucero de Comida en el Potomac (historia en la página 2). Más allá de los aniversarios de los hoteles, tenemos una lista impresionante de asociados que han trabajado durante diez años en su hotel. Tome un momento para felicitar a los miembros de la lista (ver la página 15).

La expresion de “pintado en una esquina” es usada muy amenudo en los ultimos dias ... asi sea de hablar de colegios buscando fondos para programas electivos, iniciativas gubernamentales, politica global o hasta companias que tomaron medidas de austeridad drasticas para pelear en contra de la recesion. Si, eso pasa. La cuestión no es si usted llego ahi, pero como usted se desenredará de la esquina sin necesidad de comenzar desde el principio.

¡Dé la bienvenida al Otoño y Feliz Hospitalidad!

Greg Miller

## OUR MISSION

- 1) Deliver **service** in a friendly, courteous and helpful manner
- 2) Provide our guests with a superior hotel **product**
- 3) Create a workplace environment that promotes **training** and encourages **loyalty**,
- 4) Achieve financial objectives in order to enhance **job security** and reward associates

### RESULT OF ACCOMPLISHING OUR MISSION:

A dedicated team of skilled associates taking pride in their work and who are aware of the importance of “gratified repeat guests.”



## COMITE DE HOST: TEAM DEL MES

### Lidiando con Quejas de los Huespedes:

Todos los negocios pueden tener problemas – despues de todo, nadie es perfecto. La forma en como manejamos problemas medira nuestro profesionalismo.

Metodo de la escalera para una queja de los huespedes (The “LADDER”)

**LISTEN** (Escucha) – sin interrupciones

**ATTENTIVE** – (Ponga atencion) mantenga contacto visual

**DETAILS** – (detalles) obten todos los detalles posible por medio de preguntas, y tomando nota de lo que el huesped dice (cuando uno toma notas de lo que el huesped dice, es una buena indicacion para la persona que esta quejandose ya que muestra que estas enfocado en ayudar)

**DISCUSS** & Revisit – Escucha y repita (repite lo que has escuchado y escrito para asegurarte que has obtenido todos los detalles que el huesped dando la queja te ha dado de tal forma que puedes ayudarlo y corregir el problema.

**EMPATHY** – (Empatia) demuestra compassion diciendo algo parecido a “Yo entiendo como se siente; Me imagino, yo me sentiria igual dadas las circunstancias” Una disculpa tambien puede ser apreciada – pero no lo digas sin ser honesto.... Tienes que sentirlo cuando lo dices.

**RESPOND with RESULTS** – (responde con resultados) Si el problema es facil de resolver, hazlo tu prioridad. Algunas veces, el problema no es facil de arreglar (por ejemplo un huesped que esperaba dos camas pero solo hay cuartos con una cama para la noche). En este caso, trata de tomar en cuenta las opciones que tienes para resolver el problema. Pero ten cuidado... Nunca prometas lo que no puedes dar (dar expectativas falsas que no podemos entregar va a hacer que la situacion empeore) Cuando le hayas dado al huesped un par de opciones, asegurale al huesped que tu seras el contacto para el problema. Lo mas importante es, darle las Gracias al huesped que esta haciendo la queja por tomarse la molestia y el tiempo en traernoslo a nuestra atencion. Despues, haz un compromise to responderle al huesped en lo que el problema sea resuesto (o cuando tengas una opcion para el huesped)

*NOTA: Asegurate de hacerle saber a tu gerente de los reclamos recibidos directamente o usando el Modulo de Hotel Service Pro.*