

El liderazgo y la gestión del trabajo en equipo
El liderazgo y su importancia en la gestión hotelera

EJERCICIO PARA RESOLVER N° 1 (ENUNCIADO) Overbooking
en el Hotel ONUPLAYA

OVERBOOKING EN EL HOTEL ONUPLAYA

El Hotel ONUPLAYA es un establecimiento de playa de 4 estrellas recién inaugurado, situado en la costa onubense. Destaca por sus amplios salones para convenciones con las últimas tecnologías y su restaurante de cocina mediterránea. Además, presta un servicio muy personalizado a cada cliente, a través, de las distintas tipologías de habitaciones que tiene.

El personal es un equipo joven, con poca experiencia pero con muchas ganas de emprender retos y superarse a sí mismos. Son las 13.00h, llegan 50 pasajeros del aeropuerto de un vuelo cancelado con un bono para almuerzo+alojamiento+desayuno. El hotel tan sólo le quedan 20 habitaciones dobles libres.

El jefe de recepción le comunica la situación al director, deben desviar a 30 clientes a otro hotel de la cadena, pero antes hay que prepararles el almuerzo. Hablan con cocina y restaurante para que monten un buffet en el único salón que les quedaba libre.

El director se pasa por todos los departamentos implicados para ver si necesitan su ayuda, habla con los clientes para decirles que algunos de ellos serán desviados a otro hotel de la compañía con las mismas prestaciones. Al final, todo sale de forma satisfactoria y los clientes tanto los que se alojaron en este hotel como los que se desviaron a otro hotel estaban satisfechos del servicio prestado.

Pregunta:

¿Qué competencias emocionales son las que ha ejercido el director ante esta situación?