

El liderazgo y la gestión del trabajo en equipo en el hotel

El cambio cultural hacia el trabajo en equipo dentro del hotel

EJEMPLO Nº 1

La importancia de la cultura empresarial

LA IMPORTANCIA DE LA CULTURA EMPRESARIAL

Desde hacía dos semanas Antonio estaba trabajando en el hotel ONUPLAYA, la verdad es que la entrada en este hotel le ha supuesto algo más que un cambio de trabajo con una mejora salarial. Él proviene de una cadena hotelera que tiene varios hoteles en zonas urbanas próximas a aeropuertos y polígonos industriales, allí su puesto era similar al que realiza ahora, jefe de recepción.

La razón por la que está tan impresionado es por que está descubriendo un nuevo modo de ver las cosas. En el hotel del que viene el Jefe de Recepción es una figura poco relevante, su trabajo consistía en supervisar las tareas de recepción, controlar los ingresos y la facturación o bonos de viaje y atender a los clientes nuevos.

Al fin y al cabo la mayoría de personas que allí se hospedaban eran viajeros de paso, técnicos, operarios, algunos comerciales y algún que otro turista al que se le ha cancelado un vuelo, o de un vuelo con una escala de mínima duración y que no esperan más que una cama blanda, una televisión y un desayuno con muchas calorías.

Por ello el lema del hotel siempre fue más rápido y más barato, con esta filosofía de empresa el hotel “marcha perfectamente” como le decía la directora y “no hace falta inventar la rueda cada día, para eso están los hoteles de playa o de ciudad”. Cada mañana Antonio acudía al trabajo con menos ganas, el ambiente era tenso, nadie se esfuerza en hacer más que lo mínimo, la burocracia consume una parte importante de su tiempo y siente que sus opiniones no interesan ya que el “hotel marcha perfectamente”.

Ahora es distinto, aunque a primera vista podría parecer igual, su puesto es el mismo y su salario es levemente superior, pero en realidad hay algo que es distinto.

En este hotel no vale con atender con lo mínimo al cliente, no es suficiente que no haya reclamaciones, cada miembro del hotel tiene un valor que el hotel le reconoce y él sabe qué se espera de él, las ideas se atienden y se escuchan, los equipos de trabajo se toman en serio y se espera de ellos que den resultados, el control existe, pero no es un control opresor sino positivo que resuelve problemas y ayuda a mejorar.

En su departamento cada día todos vienen con la idea clara, el hotel ha de dar el mejor servicio posible, la calidad es el objetivo principal, y para ello es necesario que trabajen al 100% como harán los miembros de los demás departamentos, porque será el trabajo de los unos más el de los otros el que hará que todo marche de verdad.