



Claves para construir un **SERVICIO** de **EXCELENCIA**

ESTRATEGIAS APLICADAS PARA LA INDUSTRIA DE LOS
SERVICIOS EN RESTAURACIÓN, HOTELERÍA Y TURISMO

5

GUÍA

INTRODUCCIÓN



“HOSPITALIDAD COMO VENTAJA ESTRATÉGICA”

En la industria de la hospitalidad, la brecha entre la satisfacción transaccional y la fidelización genuina no se resuelve con protocolos rígidos, sino a través de la calidad ontológica de las interacciones humanas. Mientras el 73% de los consumidores comenta que una experiencia excepcional es el motor principal de su lealtad, la realidad operativa nos revela que la excelencia no es un acto espontáneo, sino un resultado sistémico del liderazgo, la autenticidad de sus integrantes, los desafíos multidimensionales del servicio y la filosofía/cultura organizacional.

Esta guía no es un resumen de teoría abstracta. Es mi síntesis experiencial de casi dos décadas liderando equipos de Hotelería, docente y decantada en herramientas accionables para transformar el servicio en una ventaja competitiva. Una invitación a relacionarte con dimensiones que no son habituales en la gestión de experiencias de servicio. Aquí encontrarás una aproximación a la Metodología PAF (Plan de Acompañamiento Formativo), diseñada para que la hospitalidad deje de ser una tarea y se convierta en un proceso de auto indagación y en la identidad estratégica de tu equipo.

“

**LA HOSPITALIDAD;
UNA EXPERIENCIA
QUE SE HABITA**

”



YOANNY GÁLVEZ

1

CLAVE 1 · PRESENCIA Y ESTADO INTERNO

"TU ESTADO EMOCIONAL ES TU PRIMER ACTO DE SERVICIO"

◆ **ANTES DE ATENDER, CHEQUEA TU ESTADO INTERNO, UN "SCANNER INTERNO". EL CLIENTE PERCIBE TU CORPORALIDAD Y ENERGÍA ANTES QUE TUS PALABRAS. ¿CUIDAS TU RUTINAS DE SUEÑO Y DESCANSO?**

◆ **DESARROLLA RITUALES DE ENTRADA, UNA MICRO-PAUSA, UNA RESPIRACIÓN CONSCIENTE, ANTES DE CADA TURNO O INTERACCIÓN CLAVE.**

◆ **IDENTIFICA TUS DISPARADORES EMOCIONALES, Y TEN UN PROTOCOLO PERSONAL PARA REGULARLOS EN CONTEXTO DE SERVICIO. QUE SEA TAN NATURAL IR A TERAPIA COMO IR AL GYM**

◆ **ENTRENA A TU EQUIPO EN PRESENCIA AUTÉNTICA, NO EN SONRISAS AUTOMÁTICAS, SINO EN CONEXIÓN GENUINA CON CADA HUÉSPED O CLIENTE.**

◆ *"TU PRESENCIA ES TU PRIMER ACTO DE HOSPITALIDAD. LIDERA TU ENERGÍA INTERNA ANTES DE LIDERAR A OTROS."* ◆



1

CLAVE 1 • PRESENCIA Y ESTADO INTERNO

“TU ESTADO EMOCIONAL ES TU PRIMER ACTO DE SERVICIO”

* LA REALIDAD DEL LIDERAZGO

Tendrás días de presión, decisiones difíciles y resultados inciertos. Algunas ideas no progresarán o fracasarán, y eso también es parte del camino.

**No eres menos líder por eso.
Eres humano y estás aprendiendo.**

* PERMÍTETE Y RECUERDA

- ✓ NO TODAS TUS IDEAS PROSPERARÁN Y ESTÁ BIEN.
- ✓ CADA INTENTO TE DA INFORMACIÓN PARA DECIDIR MEJOR.
- ✓ TU CALMA EN LA INCERTIDUMBRE DA SEGURIDAD A TU EQUIPO.

* PREGUNTA CLAVE DEL DÍA

¿DESDE QUÉ ESTADO INTERNO QUIERO LIDERAR HOY?
¿DESDE EL ESTRÉS O DESDE LA CONFIANZA?



TIP PRÁCTICO

AL FINAL DE CADA DÍA, TOMA 3 MINUTOS PARA ESCRIBIR: ¿QUÉ APRENDÍ HOY?, ¿QUÉ SOLTÉ QUE NO FUNCIONÓ? Y ¿QUÉ HARÉ DIFERENTE MAÑANA?

LIDERAR NO ES TENER SIEMPRE LA RESPUESTA CORRECTA, ES ELEGIR CÓMO RESPONDES ANTE LO INCIERTO.

TU PRESENCIA MARCA LA DIFERENCIA.



2

CLAVE 2 · ESCUCHA FENOMENOLÓGICA "ANTICIPA LO QUE EL CLIENTE AÚN NO HA PEDIDO"

- ◆ **ESCUCHA MÁS ALLÁ DE LAS PALABRAS:** OBSERVA EL TONO, EL LENGUAJE CORPORAL Y EL CONTEXTO DEL HUÉSPED O COMENSAL.
 - ◆ **PRACTICA LA ANTICIPACIÓN ACTIVA:** ¿QUÉ PODRÍA NECESITAR ESTA PERSONA EN LOS PRÓXIMOS 10 MINUTOS?
 - ◆ **ENTRENA A TU EQUIPO EN LEER SEÑALES NO VERBALES,** YA QUE EL 55% DE LA COMUNICACIÓN ES CORPORAL Y MUCHOS EQUIPOS LA IGNORAN. TÚ COMUNICAS, ELLOS COMUNICAN, TODO COMUNICA
 - ◆ **DOCUMENTA PREFERENCIAS RECURRENTE**S DE TUS CLIENTES HABITUALES PARA PERSONALIZAR PROACTIVAMENTE CADA VISITA. LOS ESTÁNDARES SON EL RESULTADO DE AJUSTES A LAS PREFERENCIAS Y ESPECTATIVAS DE TU CLIENTES
- ◆ "LA EXCELENCIA EN HOSPITALIDAD ANTICIPA ANTES DE QUE EL CLIENTE PIDA. ESO NO ES MAGIA, ES ENTRENAMIENTO" ◆



2

CLAVE 2 • ESCUCHA FENOMENOLÓGICA

“ANTICIPA LO QUE EL CLIENTE AÚN NO HA PEDIDO”

* LA REALIDAD DE LA ESCUCHA

No todo se dice con palabras. El tono, la postura, la mirada y los silencios también hablan. Un líder que observa estas señales comprende mejor a su equipo, a sus clientes y a su familia.

* PERMÍTETE Y RECUERDA

- ✓ LA COMUNICACIÓN NO VERBAL PUEDE CONFIRMAR O CONTRADECIR LO QUE SE DICE.
- ✓ OBSERVAR CON ATENCIÓN TE AYUDA A ANTICIPAR NECESIDADES Y TENSIONES.
- ✓ TU PROPIA PRESENCIA TAMBIÉN ENSEÑA: TU EQUIPO APRENDE DE CÓMO MIRAS, ESCUCHAS Y RESPONDES.

* PREGUNTA CLAVE DEL DÍA

¿QUÉ ESTÁN DICIENDO LOS GESTOS, EL TONO Y LOS SILENCIOS DE MI EQUIPO HOY?

¿ESTOY OBSERVANDO SOLO PALABRAS O TAMBIÉN SEÑALES?



TIP PRÁCTICO

EN UNA MINI REUNIÓN DE 5 MINUTOS, INVITA A TU EQUIPO A OBSERVAR TRES DIMENSIONES EN CADA INTERACCIÓN: TONO DE VOZ, POSTURA Y MIRADA. LUEGO PREGUNTA: ¿QUÉ SEÑAL NO VERBAL PODRÍA ESTAR MOSTRANDO UNA NECESIDAD NO EXPRESADA?

LIDERAR TAMBIÉN ES APRENDER A LEER LO QUE NO SE DICE.

LA ESCUCHA PROFUNDA ELEVA TU SERVICIO Y TU VÍNCULO CON OTROS.

3

CLAVE 3 · RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

"TRANSFORMA UN QUIEBRE EN UN MOMENTO DE FIDELIZACIÓN"

◆ **IDENTIFICA LOS MOT (MOMENTS OF TRUTH) & CEM (CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT) EN CADA UNA DE LAS INTERACCIONES QUE VIVE TU CLIENTE.**

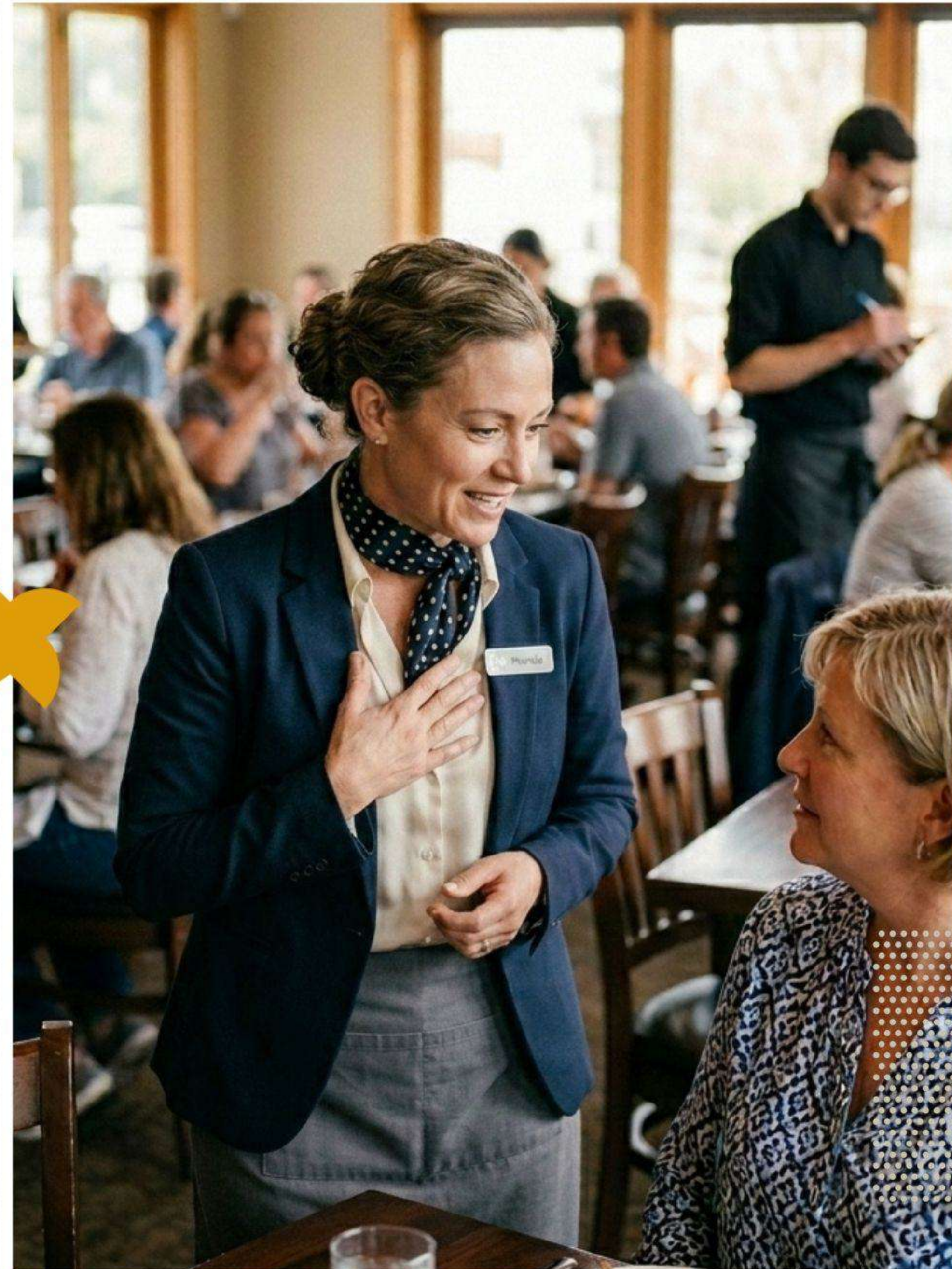
◆ **ESCUCHA SIEMPRE SIN INTERRUMPIR NI JUSTIFICAR, EL CLIENTE NECESITA SENTIRSE ESCUCHADO ANTES QUE RECIBIR UNA SOLUCIÓN.**

◆ **RECONOCE EL IMPACTO CON EMPATÍA GENUINA: NO ES UN GUIÓN, SINO UNA RESPUESTA HUMANA Y REAL.**

◆ **ACTÚA CON RAPIDEZ Y AUTORIZACIÓN: EL EQUIPO DEBE TENER MARGEN DE DECISIÓN (AUTONOMÍA) PARA RESOLVER SIN ESPERAR APROBACIÓN. CUANDO FALLA LA COMIDA NO FALLA COCINA, FALLAMOS TODOS. IDENTIFICA ISSUES RECURRENTES Y RESUELVAN COMO EQUIPO**

◆ **DOCUMENTA Y APRENDE: CADA QUIEBRE ES INFORMACIÓN DE MEJORA PARA EL EQUIPO Y CONCIENCIA DE LA IDENTIDAD DE MARCA.**

◆ *"UN CLIENTE CUYA INSATISFACCIÓN SE RESUELVE BRILLANTEMENTE ES MÁS LEAL QUE UNO QUE NUNCA TUVO PROBLEMAS."* ◆



3

CLAVE 3 • RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

“TRANSFORMA UN QUIEBRE EN UN MOMENTO DE FIDELIZACIÓN”

* LA REALIDAD DE LA RECUPERACIÓN

Un error no define el servicio; la respuesta sí. Cuando el equipo actúa con rapidez, empatía y criterio, un quiebre puede transformarse en confianza.

* PERMÍTETE Y RECUERDA

- ✓ NO TODO SALDRÁ PERFECTO, Y ESTÁ BIEN. LO IMPORTANTE ES CÓMO RESPONDEMOS.
- ✓ DAR MARGEN DE DECISIÓN A TU EQUIPO FORTALECE SEGURIDAD, APRENDIZAJE Y COMPROMISO.
- ✓ CADA SITUACIÓN DIFÍCIL PUEDE FORMAR CRITERIO Y UNIR MÁS AL EQUIPO.

* PREGUNTA CLAVE DEL DÍA

¿ESTOY FORMANDO UN EQUIPO QUE ESPERA INSTRUCCIONES O UN EQUIPO QUE SABE RESPONDER CON CRITERIO?
¿CORRIJO EL ERROR... O ENSEÑO A RESOLVERLO?



TIP PRÁCTICO

EN UNA MINI REUNIÓN DE 5 MINUTOS, PLANTEA A TU EQUIPO UN CASO REAL DE SERVICIO Y PREGUNTA: “¿QUÉ HARÍAS TÚ EN ESTE MOMENTO?”. ESCUCHA DOS O TRES RESPUESTAS, REFUERZA EL CRITERIO Y DEFINE QUÉ DECISIONES PUEDEN TOMAR SIN PEDIR APROBACIÓN.

LIDERAR TAMBIÉN ES DAR CONFIANZA PARA ACTUAR CUANDO ALGO NO SALE COMO SE ESPERABA.

UNA BUENA RECUPERACIÓN NO SOLO RESUELVE: TAMBIÉN FIDELIZA Y HACE CRECER.

4

CLAVE 4 · CULTURA DE EQUIPO & MICRO-RITUALES

"LA CULTURA SE CONSTRUYE EN LOS PEQUEÑOS MOMENTOS COLECTIVOS "

◆ **IMPLEMENTA UN RITUAL DE INICIO DE TURNO:** 5 MINUTOS DE ALINEACIÓN, RECONOCIMIENTO Y PROPÓSITO ANTES DE ABRIR.

◆ **CREA ACUERDOS DE EQUIPO EXPLÍCITOS:** CÓMO NOS COMUNICAMOS, CÓMO GESTIONAMOS TENSIONES, CÓMO NOS RESPONSABILIZAMOS, CÓMO NOS APOYAMOS.

◆ **CELEBRA LOGROS CON SENTIDO GENERACIONAL:** LOS MÁS JOVENES VALORAN EL RECONOCIMIENTO INMEDIATO Y PÚBLICO; LAS/OS MAYORES, EL RESPETO Y LA COHERENCIA.

◆ **FACILITA CONVERSACIONES PENDIENTES:** LAS TENSIONES NO RESUELTAS SE CONVIERTEN EN RUIDO QUE CIRCULAN COMO UN VIRUS Y POSIBILITAN QUIEBRES OPERACIONALES.

◆ "LOS RITUALES CREAN CULTURA. LO QUE TU EQUIPO HACE TODOS LOS DÍAS DEFINE QUIÉNES SON ANTE EL CLIENTE." ◆



4

CLAVE 4 • CULTURA DE EQUIPO & MICRO-RITUALES

“LA CULTURA SE CONSTRUYE EN LOS PEQUEÑOS MOMENTOS COLECTIVOS”

* LA CULTURA SE VE

La cultura no se declara: se nota en cómo conversamos, cómo resolvemos tensiones y cómo nos tratamos en los momentos incómodos. Un líder que abre espacio para hablar con respeto fortalece al equipo, al servicio y también los vínculos humanos.

* PERMÍTETE Y RECUERDA

- ✓ LAS CONVERSACIONES PENDIENTES NO DESAPARECEN; SE ACUMULAN.
- ✓ GUIAR NO ES EVITAR EL MALESTAR, SINO CONVERTIRLO EN APRENDIZAJE.
- ✓ LOS MICRO-RITUALES DAN SEGURIDAD, ORDEN Y SENTIDO DE EQUIPO.

* PREGUNTA CLAVE DEL DÍA

¿QUÉ ESTOY NORMALIZANDO EN MI EQUIPO CADA DÍA?

¿EVITAMOS LO INCÓMODO O LO CONVERTIMOS EN APRENDIZAJE?



TIP PRÁCTICO

EN UNA MINI REUNIÓN, SI APARECE UN MALESTAR, GUÍA LA CONVERSACIÓN CON 3 PREGUNTAS:
¿QUÉ PASÓ?, ¿QUÉ NECESITABAS? Y
¿QUÉ HARÍAS DISTINTO LA PRÓXIMA VEZ?
CIERRA CON UN ACUERDO CONCRETO.

LIDERAR TAMBIÉN ES SOSTENER CONVERSACIONES INCÓMODAS CON CALMA Y RESPETO.

LA CULTURA SE FORTALECE CUANDO EL EQUIPO HABLA, APRENDE Y SE ALINEA.

5

CLAVE 5 · DISEÑA LA ESTRATEGIA DE EXPERIENCIAS

“LOS MOMENTOS MEMORABLES NO SON UN ASUNTO DE SUERTE”

◆ MAPEA EL CUSTOMER JOURNEY

COMPLETO: DESDE LA RESERVA HASTA EL POST-VISITA, IDENTIFICA INSIGHTS Y CADA UNO DE LOS PUNTOS DE CONTACTO.

◆ DISEÑA MICRO-GESTOS DE ALTO

IMPACTO: RECORDAR UN NOMBRE, VISITA ANTERIOR, ANTICIPAR UNA PREFERENCIA, SORPRENDER Y ENCANTAR CON UN DETALLE INESPERADO Y GENUINO.

◆ ESTANDARES Y PROTOCOLOS SON LA

BASE: SON EL “DESDE” PARA LUEGO PROMOVER LA CREATIVIDAD E INTUICIÓN DEL EQUIPO

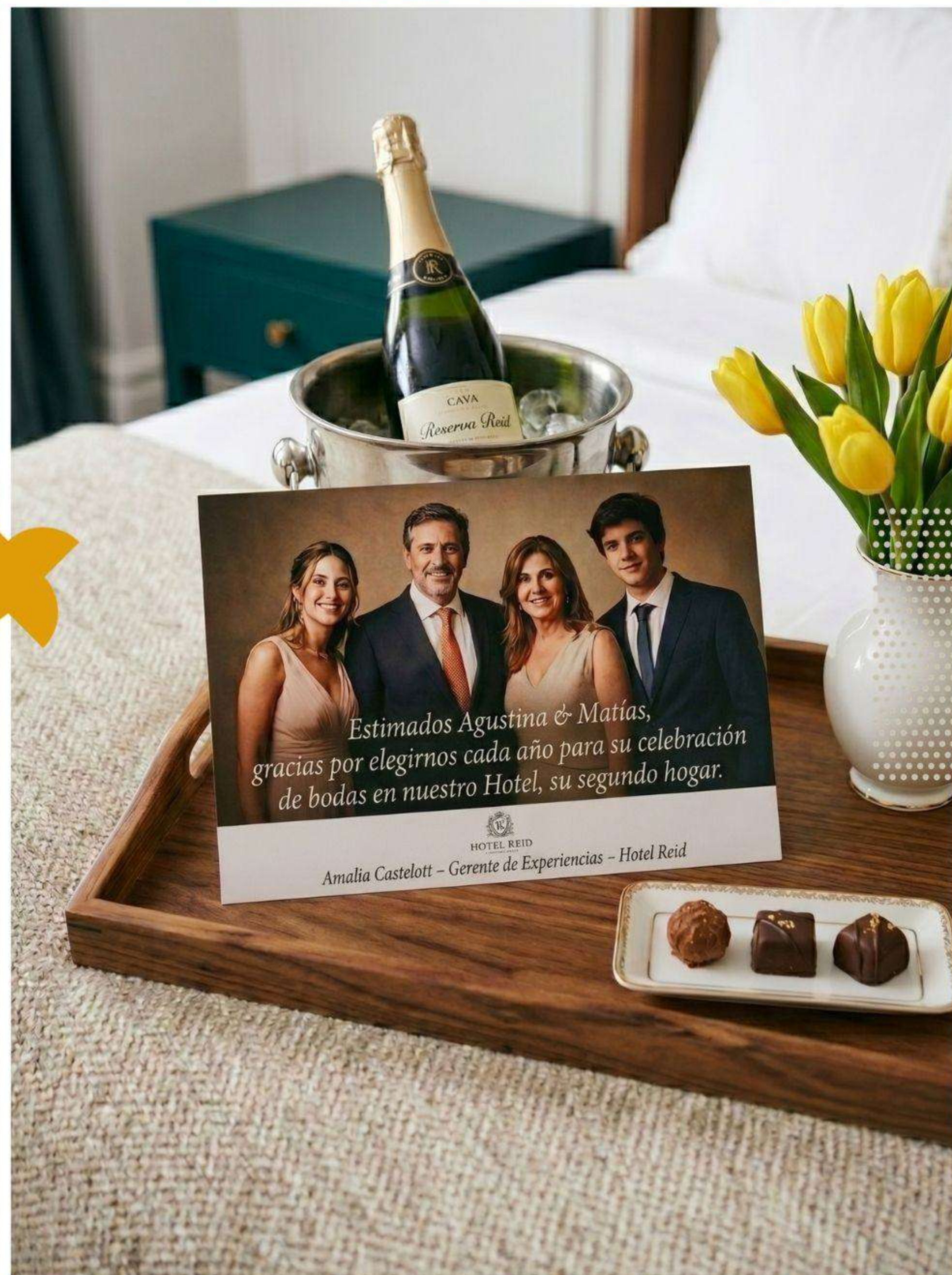
◆ MIDE CON INDICADORES CONCRETOS:

NPS, RESEÑAS, GSI, TASA DE RETORNO, COMENTARIOS ESPONTÁNEOS. LO QUE NO SE MIDE NO SE GESTIONA.

◆ REVISAS Y ACTUALIZA TUS EXPERIENCIAS:

LO MEMORABLE DE HOY ES LO ESPERADO DE MAÑANA. LA INNOVACIÓN ES CONTINUA.

◆ “NINGÚN DETALLE MEMORABLE OCURRE POR ACCIDENTE. DETRÁS HAY UN EQUIPO QUE DECIDIÓ HACERLO DIFERENTE.” ◆



5

CLAVE 5 • DISEÑA LA ESTRATEGIA DE EXPERIENCIAS

“LOS MOMENTOS MEMORABLES NO SON UN ASUNTO DE SUERTE”

* LA REALIDAD DE LA EXPERIENCIA

Los momentos memorables no se improvisan. Nacen de estándares claros, protocolos consistentes y de medir lo que el huésped realmente percibe. Cuando el líder observa indicadores como NPS y GSI, transforma la intuición en mejora continua.

* PERMÍTETE Y RECUERDA

- ✓ LOS ESTÁNDARES DAN BASE; LA CALIDEZ LES DA VIDA.
- ✓ LOS PROTOCOLOS NO LIMITAN; ORDENAN Y SOSTIENEN LA EXPERIENCIA.
- ✓ LO QUE MIDES CON NPS Y GSI TE MUESTRA DÓNDE ENCANTAS Y DÓNDE DEBES AJUSTAR.

* PREGUNTA CLAVE DEL DÍA

¿MI EQUIPO CONOCE LOS ESTÁNDARES Y LOS VIVE CON SENTIDO?

¿ESTOY MIDIENDO SOLO RESULTADOS O TAMBIÉN LA EXPERIENCIA REAL DEL HUÉSPED?



TIP PRÁCTICO

EN UNA REUNIÓN BREVE DE 5 MINUTOS, REvisa CON TU EQUIPO UN DATO DE NPS Y UN DATO DE GSI. PREGUNTA: ¿QUÉ NOS ESTÁ DICIENDO ESTE RESULTADO? DEFINAN UNA ACCIÓN CONCRETA PARA SOSTENER O MEJORAR LA EXPERIENCIA.

LIDERAR TAMBIÉN ES DISEÑAR LA EXPERIENCIA CON INTENCIÓN, NO DEJARLA AL AZAR.

CUANDO MIDES, AJUSTAS Y ESTANDARIZAS, TU SERVICIO SE VUELVE MEMORABLE.

“

LA EXCELENCIA
EN SERVICIO
NO SE IMPROVISA:
SE **LIDERA**,
SE **ESCUCHA**,
SE **RECUPERA**,
SE **ESTANDARIZA** Y
SE **DISEÑA CON INTENCIÓN**.



YOANNY GÁLVEZ

LA HOSPITALIDAD
NO ES UN SLOGAN

ES UNA ESTRATEGIA
DINÁMICA,
HUMANIZADA &
COLABORATIVA

Metodología PAF



PASO 1

Diagnóstico gratuito de tu cultura de servicio actual



PASO 2

Diseño de un plan PAF personalizado para tu equipo



PASO 3

Implementación con medición de resultados en tiempo real

contacto@yoannygalvez.cl



¿LISTO PARA TRANSFORMAR TU SERVICIO?

Estas 5 claves son solo el inicio. Descubre cómo la metodología PAF y las Cartas de Coaching ALMA pueden transformar la cultura de servicio de tu equipo con resultados medibles.



“ LA HOSPITALIDAD
UNA ESTRATEGIA
QUE SE HABITA