

## ¿Cómo está tu PEC?

En el mundo de la hospitalidad y los servicios, el Personal En Contacto (PEC) es mucho más que un simple ejecutor de tareas. Son "los actores de la película", los protagonistas de cada interacción con los clientes. Su actuación debe ser profesional pero humana, evitando el robotismo y aportando siempre un toque de personalización y autenticidad.

El Rol del PEC: Cada sonrisa, cada gesto, cada palabra cuenta. El PEC tiene el poder de transformar una experiencia ordinaria en algo memorable o, por el contrario, dejar una huella de frustración.

El Equilibrio Perfecto: El PEC debe equilibrar 3

intereses fundamentales:

**1. Intereses Propios:** Bienestar, satisfacción personal y una compensación justa ( y buenas propinas).

**2. Intereses de la Empresa:** Respeto a normas, cuidado de los activos y orientación a resultados.

**3. Intereses del Cliente:** Ofrecer la mejor experiencia, con la mejor actitud y al menor costo emocional para el cliente.

Para lo anterior, realizan Funciones **Operativas y Relacionales:**

**Operativas:** Ejecutar tareas y procedimientos con eficiencia. **Relacionales:** La forma de hacerlo, con profesionalismo, empatía y atención al detalle.

Ojo con los Aspectos Clave en la Función **Relacional:**

Apariencia y gestos: Uniforme impecable, sonrisa natural y contacto visual.

Aspectos verbales:

Tono claro, educación y seguridad al hablar. Aspectos cognitivos: Conocimiento para brindar información valiosa al cliente. ¿Está tu PEC listo para brillar en cada interacción?

Recuerda: Cada momento de contacto es una oportunidad única para dejar huella.

¡Dale a tu equipo las herramientas y la motivación para ser los mejores actores en esta gran película llamada "Servicio Superior".