

# FÓSFORO, BALA, CAFÉ Y 'PERIÓDICO'...



**'Un fósforo, una bala de menta, una taza de café e um periódico:  
Estos cuatro elementos son parte de una de las mejores historias  
de buen servicio que conocemos.**



**Un hombre conducía durante horas y cansado del camino, decidió buscar un hotel o una posada para descansar. En cuestión de minutos, vio un letrero luminoso con el nombre: Hotel Venetia.**

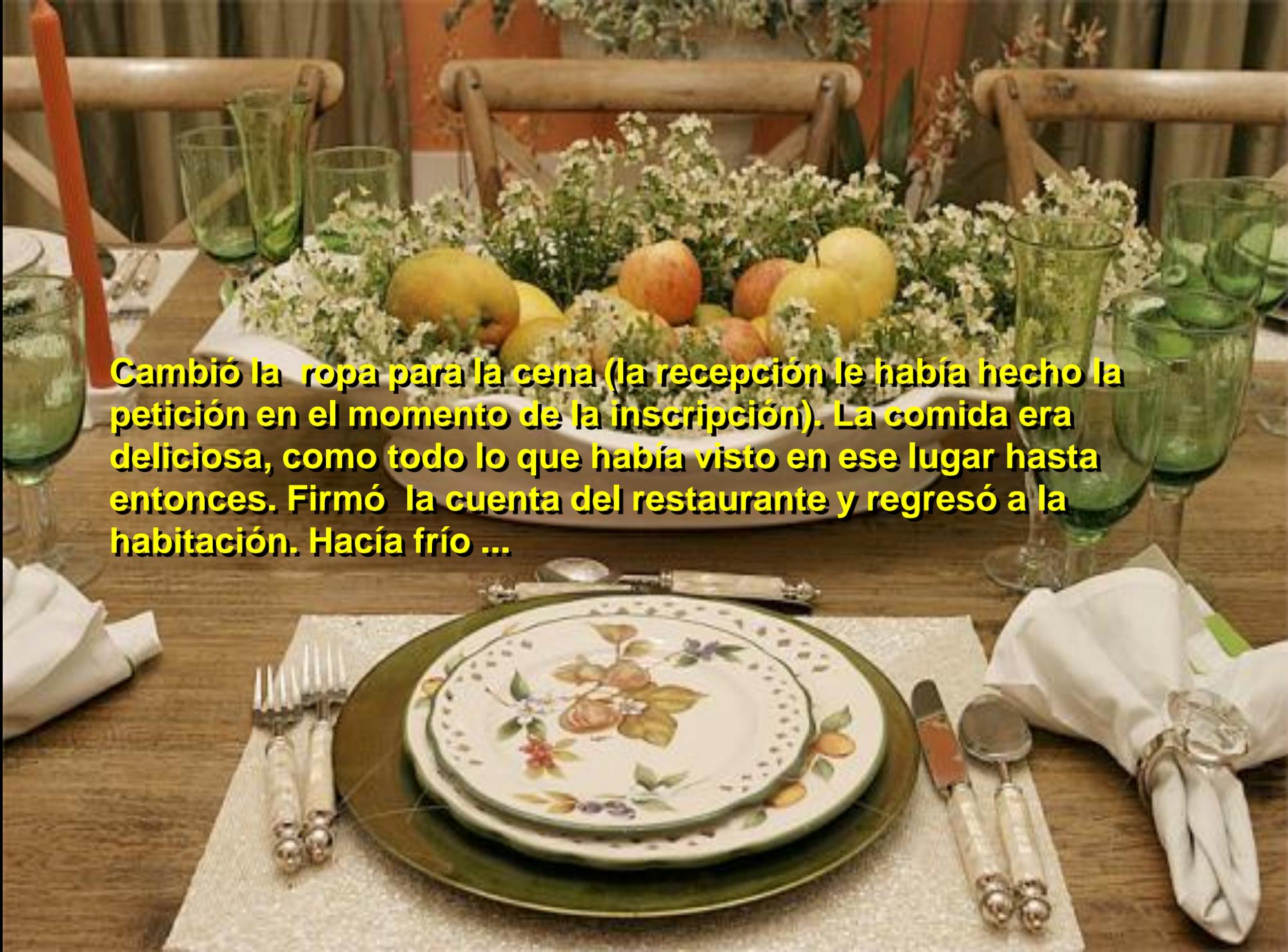


Al llegar a la recepción, el vestíbulo del hotel estaba iluminado con una luz suave. Detrás del mostrador, una chica con una alegre cara lo recibió amablemente, '- Bienvenido a Venetia!'



En el dormitorio, una cama discreta , impecablemente limpia, una chimenea, una caja de cerillas en posición perfectamente alineados sobre la chimenea para ser rayados. Era demasiado! El hombre que quería una habitación para pasar la noche empezó a pensar que tuvo suerte.





**Cambió la ropa para la cena (la recepción le había hecho la petición en el momento de la inscripción). La comida era deliciosa, como todo lo que había visto en ese lugar hasta entonces. Firmó la cuenta del restaurante y regresó a la habitación. Hacía frío ...**

Y estaba a la espera del fuego de la chimenea. ¡Cuál fue su sorpresa! Alguien le había anticipado porque había un buen fuego en la chimenea. Alguién preparó la cama, las almohadas ordenadas y un caramelo de menta en cada uno. ¡Qué noche agradable !

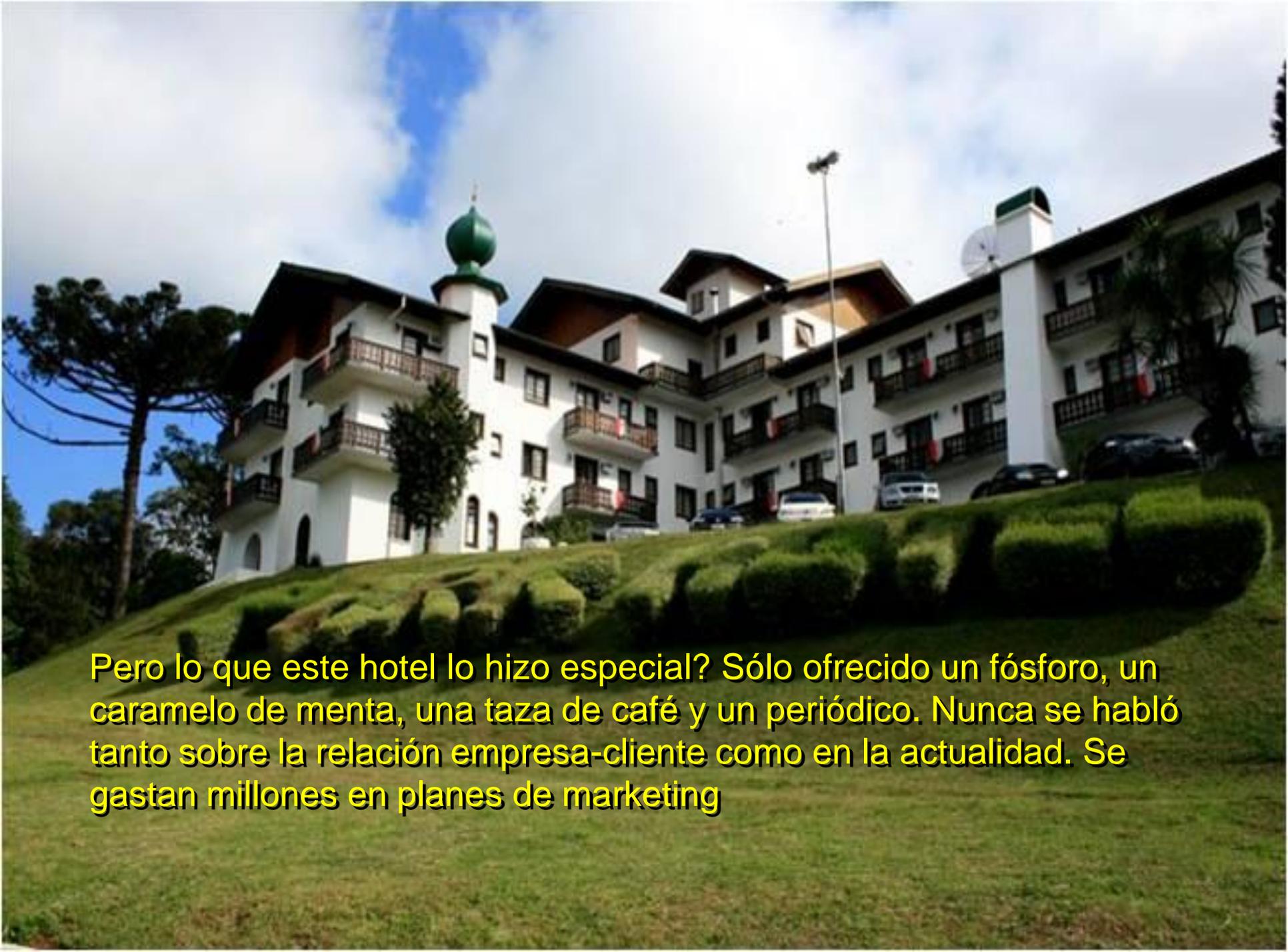




A la mañana siguiente, el huésped se despertó con un extraño burbujeo procedente del baño. Se levantó de la cama para investigar. Sólo una máquina de café por un temporizador automático, preparaba su café y, con una tarjeta que decía, 'Su marca favorita de café. ¡Buen provecho!' Era la misma!



Cómo podrían saber ese detalle? De repente, se acordó: en la cena le preguntaran cual seria su marca favorita de café. Entonces oyó un ligero golpe en la puerta. Cuando la abrió, había un periódico. "Pero, ¿cómo puede usted? ! Es mi periódico! Como adivinaron? Una vez más, recordó que al ser registrado, la recepcionista le había pedido cual periódico que preferia. El cliente abandonó el hotel con encanto. Feliz por la suerte de haber estado en un lugar tan acogedor.



**Pero lo que este hotel lo hizo especial? Sólo ofrecido un fósforo, un caramelo de menta, una taza de café y un periódico. Nunca se habló tanto sobre la relación empresa-cliente como en la actualidad. Se gastan millones en planes de marketing**



**Sin embargo, el cliente es cada vez más insatisfecho, más sospechoso. Hemos cambiado el diseño de las tiendas, pintamos los estantes, hemos cambiado la embalaje, pero nos olvidamos de las personas. El valor de las pequeñas cosas cuentan mucho.**



La valoración de las relaciones con los clientes. Hacer con que se den cuenta de que es un socio importante !!! Recordando que: este mensaje también se aplica a nuestras relaciones personales ( amistad, familia, matrimonio). Por último, pensar en el otro como un ser humano

# Buenos Días!



Siempre es un placer para el donante y el receptor. Vamos a ser mucho más felices, porque la verdadera felicidad está en los gestos más simples de nuestro día a día, que más a menudo pasan desapercibidos.

“Piense en esto con cariño”