



Imaginación, innovación y confort: El futuro de los hoteles

Problemas en el hotel (juego de rol)

Os vais a dividir en grupos y vais a preparar un diálogo basado en el rol-play que le toque a cada grupo.

Problema: Insectos en la habitación.

Cliente

Has pagado un “pastón” por una habitación en el hotel, pero al llegar has visto un par de cucarachas correteando por el suelo de la habitación. Llamas a recepción. Solo aceptas cambio de habitación.

Personal del hotel

Recibes la llamada de un cliente que se queja de insectos. Debes intentar calmarle ofreciéndole dos soluciones que no sean cambiar de habitación. Finalmente le ofreces otra habitación.



Imaginación, innovación y confort: El futuro de los hoteles

Problemas en el hotel (juego de rol)

Os vais a dividir en grupos y vais a preparar un diálogo basado en el rol-play que le toque a cada grupo.

Problema: Demasiada tecnología.

Cliente

Eres un abuelito al que sus nietos le han reservado un hotel muy moderno donde todo funciona con internet y códigos QR. Pero tú no sabes nada de tecnología. Pides ayuda al recepcionista (tienes que ir en persona porque no sabes ni cómo activar el teléfono de la habitación) y pedirle ayuda para poner el aire acondicionado y abrir la nevera.

Personal del hotel

Eres un estudiante que trabaja en la recepción de un hotel los fines de semana. Para ti la tecnología es algo natural. Primero intentas explicar cómo funciona el aire acondicionado y abrir la nevera con el móvil, pero finalmente aceptas ir con él a la habitación y ayudarlo.



Imaginación, innovación y confort: El futuro de los hoteles

Problemas en el hotel (juego de rol)

Os vais a dividir en grupos y vais a preparar un diálogo basado en el rol-play que le toque a cada grupo.

Problema: ¡Tengo hambre!

Cliente

Eres una mujer de negocios y has llegado a las 22:00 a un hotel. Tienes hambre, pero el restaurante está cerrado. Los frutos secos de la habitación y la máquina de bocadillos del hall no son una opción.

Personal del hotel

Estás en la recepción de un hotel y una mujer muy, muy enfadada llega a la recepción con hambre. Le ofreces la máquina de bocadillos pero no quiere. Le ofreces el Tupperware que has traído y es peor. Finalmente le propones que vaya a un restaurante de comida rápida 24h que está cerca.



Imaginación, innovación y confort: El futuro de los hoteles

Problemas en el hotel (juego de rol)

Os vais a dividir en grupos y vais a preparar un diálogo basado en el rol-play que le toque a cada grupo.

Problema: Esta no es la habitación de la foto.

Cliente

Acabas de llegar a tu hotel de playa y ves con sorpresa que la habitación no es como la que habías visto en la web del hotel: no tiene vistas al mar y no tiene la decoración con fotos de Barcelona que te gustaba. Quieres una habitación como la de la foto.

Personal del hotel

Eres el/la gerente del hotel y un cliente se está quejando porque su habitación no coincide con la que vio en las fotos. Primero intentas explicarle que las fotos promocionales no tienen por qué ser de su habitación y explicas las cosas buenas de su habitación. Como el cliente insiste en su queja, debes ofrecerle alguna alternativa.



Imaginación, innovación y confort: El futuro de los hoteles

Problemas en el hotel (juego de rol)

Os vais a dividir en grupos y vais a preparar un diálogo basado en el rol-play que le toque a cada grupo.

Problema: Vecinos ruidosos.

Cliente

Estás en un hotel (un poco barato, no es de lujo) por motivos de trabajo: mañana sábado tienes una reunión muy importante en la ciudad. Escogiste este hotel porque está cerca del lugar de la reunión. Son las 23:00 y quieres dormir, pero en la habitación de al lado tienen una fiesta, porque es un hotel típico para jóvenes.

Personal del hotel

Eres una estudiante que trabaja en un hotel los fines por la noche. Un cliente se queja porque hay ruido en la habitación de al lado. Tú intentas explicarle que los jóvenes tienen que divertirse y que es viernes por la noche y no es tan tarde. Tienes que encontrar una solución: hablar con los otros clientes o cambiarle la habitación a este.