



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.