|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| GRAVEDAD | **RESPONSABILIDAD** |
| **HÉROE**-Robo fuera del hotel-Fallecimiento de algún familiar | APORTE:Llamar a agencia | **ALFOMBRA ROJA**-Robo-Publicidad falsa-Mal servicio del staff-Asignación con errores | **C2 y C3:** Up-grade, spa, noche gratis o devolución efectivo. |
| **EMPATICE**-Objetos olvidados dentro o fuera-Equipaje en espera-Huésped enfermo | APORTE:Llamar-recuperar-devolverKit de equipajeSanar-Medicenter ($60) | **ARRÉGLELO**-Aire acondicionado-Wifi-Agua caliente-Comida-Murciélagos-Ruido causado por reparaciones-Mantenimiento de hab.-Hormigas-Ruido causado por huésped-Envío a hab. equivocada | **C1****A:** vino, rosas y frutas. **B:** Tiquete canjeable |
| **C2****A:** cambio de hab\*, descuento o cena.**B:** spa u opciones **C1.** |
| **C3**Up-grade, devolución de hospedaje u opciones **C2.** |

**Cliente 1:**

Grado **1 a 4**

* No presenta malestar significativo.
* Se muestra sereno.
* Reporta inconveniente y facilita el espacio para solucionarlo.

**Cliente 2:**

Grado de **5 a 7**

* Grado de malestar más alto.
* Reporta inconveniente y comunica su malestar.
* Transmite que su estadía se empieza a ver comprometida por el incidente.

**Cliente 3:**

Grado **8 a 10**

* No muestra tolerancia.
* Exige la solución y una compensación inmediata.