|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | |  |  | |
| 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-devolver  Kit de equipaje  Sanar-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.