



RAPHAELLA REHBERG/Trompeta

Servicio cinco estrellas

El camino del dar en acción.

- Joel Hilliker
- [6/6/2024](#)

En nuestro vigésimo quinto aniversario de boda, mi esposa y yo logramos reunir un montón de puntos de diferentes programas de viajes y logramos obtener una estancia con un gran descuento en un hotel de cinco estrellas en México, el más bonito que hayamos experimentado jamás.

A pesar de lo hermosas que eran las instalaciones, lo que lo hizo realmente especial fue el personal. Ellos llevaron el servicio al cliente a otro nivel: amable, cortés, amigable y genuinamente feliz. Querían que cada detalle de nuestra estancia fuera perfecto.

Al principio nos sentimos incómodos con lo atentos que eran: colocando la servilleta en nuestro regazo, moviendo nuestra silla en la playa, brindando servicio de limpieza por las noches. En el restaurante más bonito de la propiedad, nos sorprendió el acento británico de nuestro mesero. Había vivido en Londres durante *ocho años* para asistir a la escuela y estudiar hostelería. Ellos se toman en serio su trabajo y la excelencia que han alcanzado fue inspiradora.

PT

Pensé en la reina de Sabá que se quedó profundamente impresionada por su visita a Jerusalén. El relato de 1 Reyes 10 muestra cómo quedó impresionada por la sabiduría de Salomón, por el estándar real de comida nutritiva, el orden de los oficiales y las personas distinguidas sentadas a la mesa del rey, el tremendo servicio y los uniformes impecables de sus camareros. Puede imaginarse la sinfonía de sus movimientos.

El hotel Inn at Little Washington, un restaurante con tres estrellas Michelin en Virginia, alberga a muchos dignatarios. Hace años, el jefe de cocina contrató al director artístico del Washington Ballet para que impartiera una clase de danza y movimiento para su personal. "O estás sumando o restando cada vez que entras en una sala", dijo. "No existe la neutralidad. Quiero que sean conscientes de su propia importancia. Una persona puede destruir la experiencia, como en una película donde un actor está mal elegido o en un ballet cuando alguien no está sincronizado". (*Washingtonian*, 26 de septiembre de 2012). La revista *Fast Company* escribió que el personal del Inn "trata discretamente de detectar y registrar el estado emocional de cada persona en una cena en una escala del 1 al 10. Su objetivo es conseguir que usted alcance al menos un '9' antes de su regreso a casa. Este sencillo sistema de clasificación permite al personal del hotel hacer ajustes muy sutiles al servicio a lo largo de la noche, de modo que incluso alguien que llegue a cenar muy decaído acabará probablemente andando con aire campechano antes de que acabe la noche".

Seguramente ese es el tipo de estándar que estableció Salomón. Cuando la reina lo vio, ¡quedó *abrumada!* Esta era una *reina*, una mujer difícil de impresionar. Dijo que por muy brillante que fuera la reputación de Salomón, no era ni la mitad de espléndida que la realidad. "Bienaventurados tus hombres, dichosos estos tus siervos, que están continuamente delante de ti, y oyen tu sabiduría", dijo efusivamente (1 Reyes 10:8). Estos hombres estaban realmente *felices* de ser parte de algo tan especial. ¡Y esta experiencia realmente dirigió a esta reina hacia Dios! (versículo 9).

En las oficinas de *la Trompeta* recibimos a menudo a invitados. Patrocinamos una serie de conciertos de la más alta calidad. Entrenamos a nuestro personal para que exhiba amabilidad y atención, para que trate a cada visitante como alguien especial y para que se esfuerce por crear experiencias como las de la "Reina de Sabá". Nuestros invitados suelen hacer comentarios como el de un reciente asistente a un concierto: "Hay otros lugares con candelabros preciosos y ventanas y fuentes magníficas, pero el Armstrong Auditorium desborda virtuosismo y belleza más allá de lo visual".

Estos esfuerzos son algo más que simplemente realizar un concierto con éxito. Desarrollan una mentalidad de preocuparse por cada persona, prestarle atención, tratar de servirle y animarla. Ésa es la manera de vivir bienaventurada y feliz (Hechos 20:35).

Quedarme en ese resort en México me enseñó algunas cosas. Podría usted considerarlas cada vez que sea anfitrión. Realmente, beneficiarían todas nuestras relaciones.

Haga que cada persona se sienta importante. El personal de allí *siempre* lo saluda cuando usted pasa. La primera mañana, en la cafetería, mi esposa pidió un café. Al día siguiente, el barista lo reconoció y recordó su pedido y su nombre. No se limite a ver a un cliente o compañero de trabajo: vea a una *persona* y preocúpese por esa persona.

Esté atento para ver cómo puede servir. En un restaurante al aire libre, dejé mi suéter debajo de la mesa. Cuando nos levantamos después de la comida, un camarero que ni siquiera nos estaba sirviendo lo recogió y me lo entregó. Eso requiere estar atento y tener previsión.

Preocúpese por los detalles. Cuando regresábamos de un paseo por el pueblo, el portero nos ofreció una botella de agua fría y una toallita húmeda para refrescar el rostro. Incluso los pequeños detalles contribuyen a una experiencia perfecta.

Esté genuinamente feliz de servir. La amabilidad sincera es maravillosa. Las agencias de calificación de viajes esperan que los hoteles hagan que la experiencia del cliente sea excepcional, incluso perfecta. Lo hacen porque esta *forma funciona*. Esencialmente es el *camino del dar*. Se den cuenta o no, a nivel humano, están apuntando al amor desinteresado de Dios.

"El amor es sufrido, es benigno; el amor no tiene envidia, el amor no es jactancioso, no se envanece; no hace nada indebido, no busca lo suyo, no se irrita, no guarda rencor; no se goza de la injusticia, más se goza de la verdad" (1 Corintios 13:4-6). Estas son cualidades por las que debemos esforzarnos en nuestras relaciones. Ése es un alto estándar de conducta. De hecho, es un estándar *perfecto*, un estándar de *cinco estrellas*.