

Gestión de las reclamaciones por chinches de la cama en Alojamientos Turísticos



**LA MEJOR
GESTIÓN**

**NO TENER
PLAGA**

EL HOTEL POCO PUEDE HACER PARA IMPEDIR LA ENTRADA DE CHINCHES QUE LE LLEGA CON LAS MALETAS DE LOS CLIENTES



ES IMPOSIBLE CONTROLAR CADA UNO DE LOS EQUIPAJES DE LOS CLIENTES Y ADEMÁS SERÍA ILEGAL



¿Podemos hacer algo?

**ADELANTARSE A LA
QUEJA**



FORMACIÓN

**EQUIPO IMPLICADO
INICIAL Y CONTINUA
RESPONSABLE**



INSPECCIÓN

**DIARIA
ENTRADA Y SALIDA DEL CLIENTE
RESPONSABLE**

**SI SE PRODUCE
LA QUEJA**



SI SE PRODUCE LA QUEJA

DIFICIL GESTIÓN

NO SOMOS LOS
RESPONSABLES, PERO
SI TENEMOS UNA
RESPONSABILIDAD

SI SE PRODUCE LA QUEJA: ACCIÓN RÁPIDA DESDE EL HOTEL



DISCRECCIÓN,
NO OCULTISMO
ATENDER EN UN DESPACHO



RESPONSABLE
ESCUCHA ACTIVA PARA
RECABAR TODA LA
INFORMACIÓN



ATENCIÓNES AL CLIENTE
ASISTENCIA MEDICA CAMBIO
INMEDIATO DE HABITACIÓN,
REVISIÓN DE EQUIPAJE,
LIMPIEZA, ETC....



INFORMACIÓN,
PROTOCOLO
FOLLETO INFORMATIVO



SEGUIMIENTO,
CONTACTO,
DOCUMENTAR Y
ARCHIVAR

Respuesta rápida y empática

Recibir una respuesta rápida no sólo es reconfortante, sino que demuestra que el problema es una prioridad para el hotel.

Recibir una respuesta empática significa que quien te escucha es capaz de ponerse en tus zapatos y comprender tus sentimientos. Es un gesto que va más allá de la solución del problema.

Una respuesta rápida y empática no sólo soluciona problemas, sino que también **construye puentes hacia la satisfacción del cliente.**

El personal de **recepción y calidad tiene que estar entrenado** para reaccionar con prontitud asegurándose que cada huésped se sienta **escuchado y valorado desde el primer momento** de la queja



Comunicación clara y transparente

La comunicación clara y transparente actúa de guía tanto al huésped como al equipo del hotel hacia la resolución eficaz de cualquier problema.

Siempre hay **que ofrecer una explicación transparente de cómo abordaremos la situación y** eliminar cualquier sombra de incertidumbre, dando detalles sobre los pasos a seguir y en que plazos se van a hacer.

En lugar de dejar espacio para malentendidos, nos aseguramos de comunicar de manera clara y concisa **cómo podemos adaptarnos a sus necesidades** y qué pueden esperar.



Personal entrenado y con autonomía

No basta con tener un personal debidamente entrenado, es esencial dotarlos de **libertad y capacidad para ofrecer soluciones creativas** que vayan más allá del manual de procedimientos.

El personal debe tener **autonomía para buscar soluciones ante desafíos inesperados** o solicitudes fuera de lo común.

En lugar de depender de una lista predefinida, **el personal debe tener la capacidad de evaluar la situación y ofrecer soluciones personalizadas** que superen las expectativas del huésped y creará experiencias memorables para el cliente.



Realizar un seguimiento

Después de abordar una queja, **hay que preguntar a nuestros huéspedes si están satisfechos con la forma en que tratamos su preocupación.** Este paso sirve para cerrar el ciclo de servicio y subsanar cualquier resentimiento que haya quedado.

Este gesto permite ajustar cualquier detalle restante y garantiza que la solución proporcionada haya sido efectiva y satisfactoria.

También, **el seguimiento es una oportunidad para reforzar la relación con nuestros huéspedes** porque abre la puerta para recibir comentarios adicionales que puedan contribuir a nuestro aprendizaje.



Grupo de Jennifer Tiret

The Struggles of Living with Bed Bugs Support Group~The Original~

Grupo privado · 9,7 mil miembros

Unirse al grupo · Compartir

Información · Conversación

Información sobre este grupo

TÍTULO DE LA PRESENTACIÓN



Mating in the common bed bug. The female is feeding and I placed the male nearby. When he came into contact with her, he climbed on to mate. She continued to feed. He finished mating, climbed off and began feeding. Mating can be tiresome.

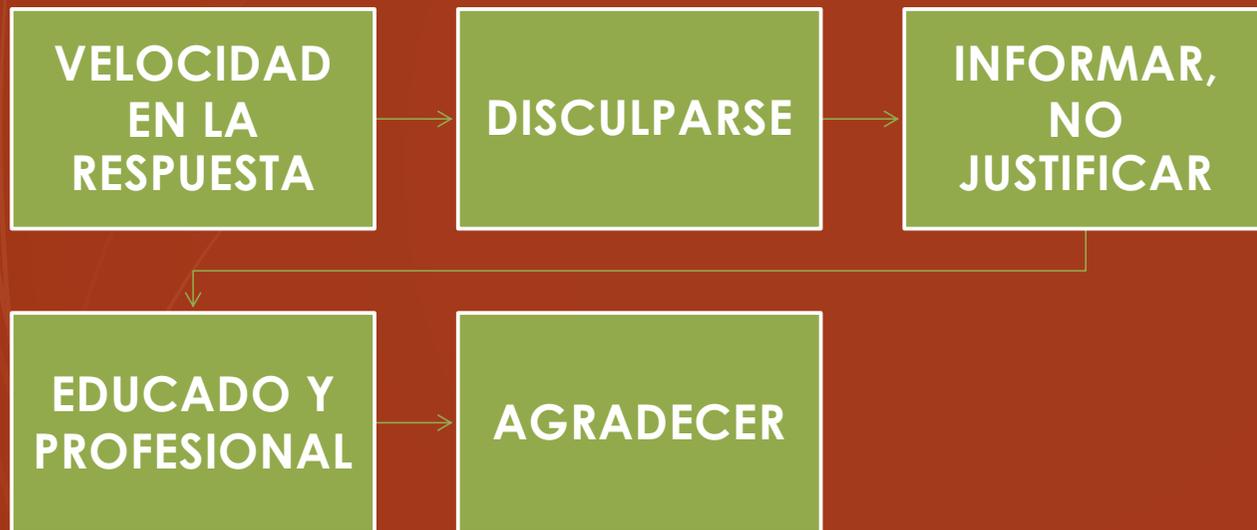
Surviving Bed Bugs

Grupo público · 7,3 mil miembros

Unirse al grupo · Compartir

Conversación · Destacados · Personas · Eventos · Multimedia · Archivos

SI SE PRODUCE LA QUEJA: REDES SOCIALES



Actualmente, **la reputación se construye y destruye en la red**, ya no es suficiente preocuparse solo por el boca a boca tradicional.

Los posibles clientes analizan y valoran cuidadosamente los comentarios online antes de la decisión de reservar.

Así, **la gestión efectiva de quejas no sólo se trata de resolver problemas, sino de influir activamente en la percepción pública de tu propiedad.**

Tanto para hoteles pequeños como para gigantes de la industria, la reputación puede florecer o desvanecerse **según la manera en que se aborden las críticas.**

En este contexto, **cada queja representa una oportunidad para demostrar el compromiso del hotel** con la satisfacción del cliente y, en última instancia, para cultivar una imagen positiva.

La clave radica en abordarlas con **empatía, rapidez y soluciones efectivas** que no solo satisfagan al huésped, sino que también preserven la reputación de la propiedad.



ocu

Introduzca un término

150 expertos y abogados para defender tus derechos

☆ RECLAMA CON OCU

Productos y servicios ▾ Salud y Alimentación ▾ Derechos y reclamaciones ▾ Vivienda ▾

ENTRA | Regístrate

Inicio > Reclamar a una empresa > Reclamaciones públicas > Reclamación pública

< Chinchas en hotel

[BOOKING.COM](#)

Esta reclamación es Pública

RECLAMACIÓN CERRADA | GESTIONADA CON LA INTERVENCIÓN DE OCU | Resuelta

El pasado 4 y 5 de febrero 2024 estuve alojado en un Hotel de Bussy St. George en Francia por un tema de trabajo.

La reserva la hice a través de Booking.es y siempre a través de la plataforma hice también el pago.

Durante la primera noche (noche del 4 al 5 de febrero) me desperté por unas molestias en las piernas. Al encender la luz noté encima de las sábanas varios insectos (adjunto foto y videos).

Al día siguiente tenía entre 30 – 40 picaduras. Incluso tenía picaduras en la cara. Todo el cuerpo me picaba.

Me quejé en la recepción pidiendo un cambio de habitación. Inicialmente no querían darme otra habitación, pero cuando les enseñé las fotos de los insectos me contestaron que era un problema CONOCIDO y que se trataba de CHINCHES y que debería quitar todas mis pertenencias de la habitación (después de sacudir bien mi ropa) y dejar mi maleta detrás del mostrador del hotel.

Por la noche me dieron la llave de la nueva habitación. El día del *check-out* pedí la hoja de reclamación y lo único que me dieron fue un *post-it* con una dirección de correo donde debería enviar mis quejas, fotos y videos de los chinches.

Antes de dejar el hotel, tiré la mitad de mi ropa que había estado en contacto con las sábanas de la primera habitación: pijama, ropa interior, vaquero, camiseta, calcetines, jersey. Esperando que los chinches no hayan entrado en la maleta que se encontraba encima de un mueble.

Han pasado 6 días y sigo teniendo picor en todo el cuerpo. Algunas picaduras se me han infectados. Debido al fuerte picor que tenía en todas las picaduras, fui a urgencia al hospital en Badalona (Barcelona).

Quiero denunciar el hotel porque me parece una irresponsabilidad lo que han hecho: a pesar de saber de tener un problema (una plaga de chinches), han preferido seguir alquilando sus habitaciones.

Yo personalmente, a parte el mal trago que he sufrido y sigo sufriendo (han pasado ya 6 días y sigo teniendo un fuerte picor en todo el cuerpo), he tenido que tirar parte de mi ropa, me estoy medicando y tengo todas mis pertenencias en cuarentena dentro de bolsas de plástico para no entrar ningún huevo de chinche en mi propia casa. Tengo dos niñas pequeñas y no puedo arriesgarme a introducir chiches en casa.

Quiero que me devuelvan el importe total de mi estancia y el coste de la ropa que he tirado: - estancia 2 días: 145,30€ - pijama: 30€ - ropa interior: 20€ - camiseta: 25€ - jersey: 40€ - vaquero: 50€ - pomada a la cortisona y antihistamínico 10€

Pido también una indemnización por daños y perjuicios.

Agradezco respuesta (a OCU) por vuestra parte también y las acciones que llevareis a cabo. Muchas gracias.

Muchas gracias

