

Atendido por sus dueños

"¿Van a hospedarse en la Hostería Chimehuin?", exclamó ella con alegría. "Tengo hermosos recuerdos del lugar, estuve hace 20 años, y ni te cuento de los desayunos caseros, ¡inolvidables!"

Una amiga común nos contaba sobre las delicias del lugar luego de transcurrido tanto tiempo.

Hostería Chimehuin, ubicada en la localidad de Junín de los Andes, provincia de Neuquén. Calificada con una estrella. De las primeras que se construyeron en la zona. Departamentos, habitaciones, suites, con desayuno. Un parque enorme, a la orilla del río del mismo nombre.

Un lugar fundado por una familia, que va por su tercera generación.

Fuimos testigos del significado que tiene para ellos recibir y atender al turista. Del sentido de la frase "Atendido por sus dueños".

Termos de agua caliente a toda hora, guardar en la heladera general productos que necesitan del frío, llamar a la terminal de ómnibus para averiguar horarios de micros y colectivos, contactar con mecánicos por desperfectos y problemas, innumerables fotos y documentos de personas que pescan o ascienden al volcán Lanín, u otros, una limpieza y orden envidiables, un parque increíble, ayudar para conseguir comida hecha; solo una parte de lo que hacen.

Y por supuesto, el desayuno. ¿Por qué alguien lo recuerda 20 años después? Todo casero. Vamos a aclarar esto: la actual dueña, una vez finalizado el desayuno, en la cocina prepara junto a sus ayudantes el del próximo día. Masa casera, dulces, scones, panes, medialunas, todo casero. La observé cortando ciruelas y naranjas y explicando cómo colocarlas

Por Lic. Néstor Rabinovich
Consultor en ventas, marketing
y creatividad
rabinovichnestor@gmail.com
www.rabinovichasesor.com.ar



en los moldes para mejorar el sabor.

Es una virtud, en un mundo sobrecomunicado y tecnificado, saber de manera simple e intuitiva cómo destacarse, ser recordados, añorar el lugar y querer volver.

Es una virtud, que ante todo lo descripto, como el precio, queda minimizado.

La virtud de lograr que el conjunto de empleados sintonicen con el espíritu general de la hostería.

Es probable que nos estemos preguntando algunas cosas. ¿En qué medida podemos aprender algo de ellos? ¿Nos ocupamos de generar algo de esto en nuestros clientes actuales y potenciales? ¿Cómo nos diferenciamos? ¿Agregamos valor? ¿Superamos expectativas?

Respetamos nuestra identidad o solo copiamos lo que parece moderno?

Son algunas de las muchas preguntas con cuyas respuestas vamos a mejorar nuestra actividad. Es mi simple homenaje a una hostería que fue partícipe central de la gratificación y satisfacción en nuestras vacaciones. ■

Nota de la redacción: esencialmente los clientes que requieren la intervención de un electricista en sus viviendas, comercios y pequeños talleres necesitan del profesional esos valores que rescata esta historia.