

ANEXO 6

Ejemplo de formato de verbalizaciones y necesidades del cliente

No.	Verbalización	Necesidades
	Voz del Cliente	Necesito...
1	Creo que deben tomar en cuenta crear un ambiente verdaderamente festivo para la ocasión	Sentirme en un ambiente especial
	Recuerdo la amabilidad de todas las personas que nos atendieron. Eran muy atentos, pero jamás nos sentimos acosados, nos daban nuestro espacio	Privacidad
		Un trato amable
	La atención es muy especial, te tratan como si fueras artista	Sentirme un huésped importante
	Pasamos a conocerlo y nos pareció un lugar muy bonito y acogedor, por eso decidimos pasar aquí nuestro aniversario	Buenas instalaciones
		Instalaciones cómodas
	Quizá me hubieran preguntado más cosas para hacer más personal la habitación, como para poner las flores favoritas de mi esposa	Servicio personalizado
	Creo que necesitan preguntar al huésped cosas específicas para que puedan armar algo muy padre y a su gusto	Servicio personalizado
2	Deben considerar llevar la comida al cuarto y tener preparado algo especial para las parejas	Sentirme un huésped importante
		Servicio de room service las 24 hrs.
	Recuerdo los detalles en la habitación, las velas y las flores por toda la habitación	Sentirme en un ambiente especial
	El hotel está bonito y tiene bonitas instalaciones	Buenas instalaciones

	Me lo recomendaron unos amigos, además de que buscaba un lugar acogedor y todos los hoteles de cadena me parecen muy fríos	Garantía de buen servicio
		Instalaciones cómodas
	Hubiera apreciado que nos trajeran el desayuno a la habitación	Servicio de room service las 24 hrs.
	Pueden mejorar el room service y los horarios de alimentos debería ser más amplios por que como llegamos tarde de nuestra boda, nos despertamos tarde	Servicio de room service las 24 hrs.
		Servicio de alimentos las 24 hrs.
	El gobernador de Tabasco se hospedó una vez con ustedes y tuvo problemas con el agua pues no salía bien, también tuvo problemas con el jacuzzi, para mi boda no quiso volver a hospedarse ahí.	Buenas instalaciones