



[www.hotelesposeidon.com](http://www.hotelesposeidon.com)

**LAS CHINCHES DE LA CAMA EN HOTELES:**  
Respuestas para un problema creciente.

# **Gestión de quejas y reclamaciones por chinches**

19 de Mayo de 2016

David Martínez Gómez. Responsable de Calidad Hoteles Devesa SLU

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

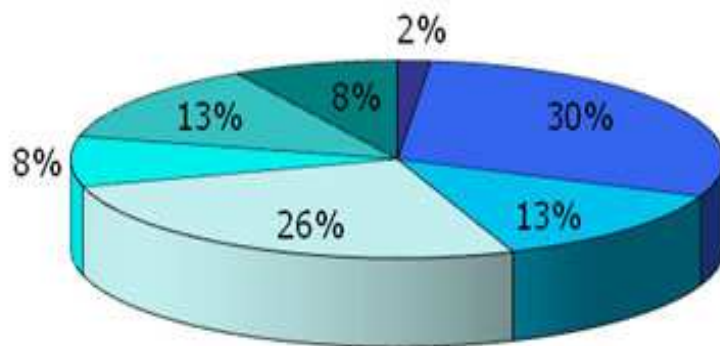
Los hoteles, como los establecimientos de hostelería, son muy vulnerables desde el punto de vista de la infestación de plagas.

- En primer lugar, esto sucede, porque los clientes de un hotel se cambian a menudo
- En segundo lugar, los hoteles tienen muchos accesos para las plagas.



## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

De todas las plagas posibles en un Hotel, las chinches de la cama se han convertido en el principal problema



¿Quién demanda más el tratamiento por chinches?



¿POR QUÉ ES UN PROBLEMA?

- PLAGA ADQUIRIDA
- ECONÓMICO

• **REPUTACIÓN**

## Gestion de quejas y reclamaciones por chinches

- En general, un gran número de quejas de cualquier tipo, puede hacer disminuir la REPUTACIÓN / IMAGEN del hotel.
- Una única queja por infestación de Las Chinches de la Cama, puede hacer irrecuperable la REPUTACIÓN / IMAGEN del hotel.
- Por lo tanto, la MEJOR GESTIÓN de una reclamación por chinches es:

**NO TENERLA**

## Gestion de quejas y reclamaciones por chinches

Hoy en día, NO EXISTEN métodos preventivos eficaces para el control de esta plaga.

Por lo tanto, debemos crear nuestro propio “METODO PREVENTIVO”.

- No para la controlar la infestación
- Unicamente para ADELANTARNOS A LA QUEJA, evitando así que pueda afectar a nuestra REPUTACION / IMAGEN

# ¿COMO PUEDO ADELANTARME A LA QUEJA DEL CLIENTE?



**A) PROGRAMA DE FORMACIÓN INTERNA y/o EXTERNA.**

**B) PLANIFICACIÓN DE INSPECCIONES INTERNAS y/o EXTERNAS.**

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

¿COMO PUEDO ADELANTARME A LA QUEJA DEL CLIENTE?

### **A) PROGRAMA DE FORMACIÓN**

• **Elaboración de un “Manual”**, donde se definirán características del bicho, metodología de revisión, Buenas y Malas prácticas ante una detección, etc..... Basado en la información dada por la Empresa de Gestión de Plagas.

#### • **Programa de Formación:**

- **INICIAL**, impartido a todos los departamentos afectados (Pisos, SSTT, Calidad, Direcció, etc...)
- **CONTINUA** periódicamente (antes de apertura, TA, etc..) para refrescar conocimiento y “NO BAJAR LA GUARDIA”

## Chinches

La longitud media de los **chinches** es de 4 mm, coloración oscura, a veces con tonalidad amarillenta en el abdomen, en comparación con la callosidad de las dimensiones.

La actividad de las **chinches** es nocturna, durante las horas nocturnas pueden encontrarse refugiados en las zonas de alfileres, siempre cerca de las zonas de alimentación. Las **chinches de las camas** se encuentran en los marcos de puertas, detrás de los zócalos, debajo del entarimado, en los pliegues de las sábanas, se observan **chinches** en los pliegues de las sábanas. Durante las horas nocturnas, atraídas por el olor de las personas, la **chinche de la cama** se alimenta del cuerpo no protegidas por la ropa o el colchón lumbar.

La invasión de estos **insectos** se produce en los materiales libres infestados, como colchones, sábanas, almohadas, etc.



	INSTRUCCION DE TRABAJO	IT9- PISOS
	Hoteles Poseidón	Ed 1

## INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.

IT09/PISOS

## DETECCIÓN Y BUENAS PRACTICAS

## CHINCHES DE LA CAMA

N. COPIA CONTROLADA	/
---------------------	---

CONTROL DE EDICIONES	
EDICION	MOTIVO
1	Creación definitiva de documento

ELABORADO POR	APROBADO POR
Firma: CCGA	Firma Director Hotel
Fecha: Julio 14	Fecha

### Chinches de la cama

Esto significa que su negocio, vivienda o negocio que esta **plaga** es difícil de identificar, ya que en su estado inicial. Nos basamos en sus características o señales que nos indica su presencia.

### Sábanas.

El control de las **chinches**.

Se debe lavar a la piel.

Se debe aumentar rápidamente el nivel de epidemia si se detecta la presencia de **control de plagas** profesional.



### Medidas preventivas

Se deben evitar los colchones, canapés ni muebles tapizados de cuero, y se debe usar fundas de proteger sus colchones con **fundas**.

Después de realizar un viaje en busca de un alojamiento de segunda mano o alquilado para un viaje.

Se suelen encontrar las **chinches**: colchón, sofá, tapicé, sofá/silla tapizada o mesita de noche, cerca de las puertas y ventanas.

Se debe usar una mascarilla, aunque no tenga **chinches**, ya que se trata de evitar que estos **insectos** y sus heces lleguen a su negocio o establecimiento.



## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

¿COMO PUEDO ADELANTARME A LA QUEJA DEL CLIENTE?

### **B) INSPECCIONES**

**Diarias**, por parte del personal de Pisos, que tras la formación, tienen las “herramientas” necesarias, no solo para la detección, sino también para las acciones a realizar en el caso de detectar chinches en la habitación.

Es aconsejable, incluir en los procedimientos de pisos disponer de un registro de dichas inspecciones (Parte de Camarera de Pisos, Revisión de habitaciones por la Gobernanta, etc...).



## QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CHINCHES

Este tipo de quejas y/o reclamaciones son de muy difícil gestión, por la falta de información de su infestación, por la Alarma Social generada, sospecha de afectación de la salud, la dificultad de su erradicación,....

Por lo que no existen fórmulas milagrosas para que un cliente se quede contento con nuestras explicaciones



## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

### QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CHINCHES

Antes de enfrentarnos a una reclamación de este tipo deberemos tener en cuenta que:

- **No** somos **RESPONSABLES** de la infestación, pero **SI** tenemos **LA RESPONSABILIDAD** frente a nuestros clientes.
- Tratarla como una **EMERGENCIA**, ya que puede ocasionar graves consecuencias para el Hotel, afectando a la **REPUTACIÓN E IMAGEN** del establecimiento y de la cadena.
- Formar a un **RESPONSABLE**, con el fin de poder resolver todas las dudas de los clientes, generando una imagen de profesionalidad y confianza.

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

### QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CHINCHES

# SUGERENCIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR CHINCHES

1. **DISCRECIÓN**, sin llegar al **OCULTISMO**. Ofrecer al cliente la entrevista en un lugar discreto, con el fin de que sienta que su queja es importante.
2. Redirigir la **gestión a un Responsable, de la plantilla del Hotel, debidamente formado**. Este debe recabar toda la información posible por parte del cliente, por lo que hay que saber **ESCUCHAR** (muestra, donde, cuando etc...)

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

### SUGERENCIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR CHINCHES

#### **3. ATENCIONES AL CLIENTE:**

Una vez recabada la información, enviamos a un operario del Hotel formado para comprobar la veracidad de la queja y nos centramos en las necesidades del cliente:

- Si existen **Picaduras** y/o **Reacción Alérgica** deberemos ofrecer inmediata Asistencia Médica.
- Realizar **Cambio inmediato de la habitación**
- Ofrecer **Revisión del equipaje** (ropa, maletas, Etc..) así como la “**Limpieza**” del mismo.

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

### SUGERENCIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR CHINCHES

#### 4. INFORMAR.

Una vez verificada la infestación, informar detalladamente del protocolo a seguir:

- a) **Bloqueo de la habitación** → Cuarentena
- b) **Notificación** a la Empresa de Control de Plagas para el tratamiento adecuado
- c) No aplicar productos domesticos
- d) Si lo solicita, dar **Información por Escrito** de todo el protocolo, (solicitar a ECP)

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinches

### SUGERENCIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR CHINCHES

#### **5. SEGUIMIENTO.**

Es imprescindible realizar un seguimiento de la queja, mediante:

- **Contacto** (Teléfono, e-mail, etc...) desde la Dirección con el cliente para averiguar su estado y explicar el éxito del tratamiento.
- **Documentar, Archivar** e incluso fotografiar, todo el proceso para futuras Reclamaciones Oficiales a Sanidad, Turismo, Consumo, etc....

## Gestión de quejas y reclamaciones por chinchés

### QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CHINCHÉS EN REDES SOCIALES.

Actualmente vivimos en la “dictadura” de las Redes Sociales de Opinión.

Hay que realizar un seguimiento sobre estas opiniones, comentarios e incluso fotos de nuestros clientes en la diferentes Redes Sociales.

Se tienen que gestionar los posibles comentarios que puedan afectar de una forma drástica a nuestra reputación, debido al alcance de las mismas, difícil reacción, lo complicado de eliminarla, etc....



## SUGERENCIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS POR CHINCHES EN LAS REDES SOCIALES ON LINE

- 1. Responde lo más rápido y al mayor número que puedas.** Así demuestras interés por tus clientes y crea en ellos una fantástica impresión.
- 2. Agradece** siempre los comentarios, incluso los negativos.
- 3. No te justifiques e informa.** No ponerse a la defensiva, conviene ser diplomático y profesional.
- 4. Sé educado y profesional.** Tu respuesta va a ser visible para todo el mundo y de alguna forma representa a tu marca.

Estimada M<sup>a</sup> Jesús,

“4\* ↓



Le agradecemos sinceramente que nos haya transmitido sus impresiones acerca de su estancia en nuestro hotel. Valoramos mucho que se haya tomado su tiempo en contarnos su experiencia, pues sabemos que solamente escuchando a nuestros clientes seremos capaces de mejorar.

Hemos:

creo q

"NO VL

casa l

jamás

de est

Cobra

habita

baños

en las

Se alc



as niños y

eriencia:

sado a

lgo que

e un hotel

as

io,

chinches

Lamentamos enormemente lo ocurrido, no es frecuente que haya chinches en nuestro hotel, aunque no se puede evitar del todo ya que a veces los chinches salen de las maletas de los clientes depositadas en el maletero del avión.

En casos de chinches nuestro hotel tiene un protocolo que consiste en retirar el cabecero de la cama, retirar las mesillas de noche, quitar la cornisa de la cortina de la habitación, destapar los enchufes, quitar las patas de la cama y por último se echa alcohol metílico.

También bajamos los colchones y los tapiflex al "crematorio", que es un área donde la temperatura supera los 80°C. Esta elevada temperatura lo que hace es matarlas directamente. Así nos aseguramos que no se vuelve a repetir.

Después de haberle echado el alcohol y de estar el colchón y el tapiflex unos días en el crematorio, se sube a la habitación y se hace una limpieza a fondo.

Sentimos mucho que en esta ocasión, su estancia no fuera tan satisfactoria como esperaba, es nuestro interés y objetivo que nuestros clientes estén totalmente satisfechos y disfruten al máximo de su estancia en nuestro establecimiento. Esperamos tener la oportunidad de poder sorprenderle positivamente en una próxima ocasión.

Gestión de quejas y reclamaciones por chinches



**MUCHAS GRACIAS**