



# TURNING STONE

ENTERPRISES

PARA: Todos los miembros del equipo

DE: Kawel LauBach  
Vicepresidente sénior, Personas y Cultura

FECHA: 26 de septiembre de 2023

ASUNTO: Recordatorio de estándares

---

Me gustaría comenzar agradeciéndoles a cada uno de ustedes por todo lo que hacen para que tengamos tanto éxito. Sus acogedoras interacciones con nuestros huéspedes son la principal razón por la que somos el resort con más premios de Nueva York.

A medida que nos embarcamos en nuestro próximo cambio a Turning Stone Enterprises, les escribo a todos para recordarles nuestros estándares de atención al cliente que debemos seguir cumpliendo. Nuestros altos estándares nos diferencian de nuestros competidores y nos permiten mantener nuestro prestigio galardonado, el cual garantiza que cada interacción con los huéspedes sea positiva y memorable. En ese sentido:

- Deben abstenerse de masticar goma de mascar y usar el teléfono celular en las áreas de los huéspedes; estos comportamientos no cumplen con nuestros estándares de priorización del huésped.
- Asegúrense de usar solo los baños de la parte trasera; nuestros baños públicos son solo para nuestros huéspedes.
- No esperen en las filas públicas delante de nuestros huéspedes. Nuestro deseo es siempre darle prioridad a nuestros huéspedes, y eso incluye el uso de nuestras instalaciones y servicios
- Siempre saluden a cada huésped con contacto visual y un “¡Hola!” amable y sincero, y siempre saludémonos los unos a los otros de forma igual de simpática.

Recuerden también a sus colegas sobre estos estándares. Los invitamos a comunicarse con cualquiera de nosotros aquí en el Departamento de Personas y Cultura si podemos ayudarlos o brindarles apoyo de

---

---