WINTERGREEN
HOSPITALITY

ENTREGANDO INTERACCIONES HUMANAS
INOLVIDABLES POSITIVAS

¿Estás interesado en nosotros?

Bienvenido a Hospitalidad Wintergreen! Creamos este documento para compartir con ustedes lo que creemos y por qué estamos en el negocio de la hospitalidad. Esperamos que si encuentras aceptable todo lo que lees, te emocionará la idea de unirte a nuestro equipo y te conéctaras con nosotros sobre cómo hacer eso.

Creemos que nuestro mayor activo son las personas, y disfrutamos de cada interacción con todo tipode gente. Creemos que si tenemos un equipo feliz y hospitalario, nuestros huespedes tendrán las interacciones inolvidables positivas que estamos buscando.

Creemos que la capacidad de ofrecer este tipo de interacciones proviene de una mentalidad de "sirviente", que reconoce que nuestra primera prioridad es deleitar a los demás. Creemos que esta mentalidad es una forma natural de ser para algunas personas. Así que elegimos traer gente a nuestro equipo solo cuando hayamos determinado que también comparten esta creencia en la mentalidad de serviente.

Nos tomamos nuestro compromiso con la hospitalidad muy en serio, y esperamos que se conecte con nosotros si también compartes ese compromiso.

Esta es nuestra historia y nos estamos apegando a ella

¿Por qué la hospitalidad?

Para crear interacciones humanas inolvidables positivas ... porque:

- Creemos que las personas están naturalmente inclinadas a servir a los demás.
- Creemos que las personas encuentran la alegría inherente en el placer de los demás.
- Creemos que la gente siempre debe ser amable y generosa con los demás.

Dado que nuestro negocio de hospitalidad sucede en los hoteles, los huéspedes en realidad nos pagan dinero por ser amables y generosos con ellos. Considerando que todas las personas ya deberían estar tratandose unos con otros con amabilidad y generosidad, ¿no es increíble que nos paguen por eso?

¿Qué hacemos?

Hospitalidad Wintergreen es un equipo de personas que está redefiniendo la noción de hospitalidad, ¡basado en un deseo ardiente de hacer feliz a la gente! La forma en que estamos redefiniendo las cosas es por imaginar un mundo sin "VP", "directores", "supervisores" y "gerentes", y crear uno nuevo donde cada individuo asume la responsabilidad de hacer feliz a los demás. En nuestro nuevo mundo, los títulos no significan mucho ya que la autoridad real proviene de la solidez de cada una de las ideas y acciones de los individuos. Pensamos libremente, constantemente iniciamos, y siempre desafiamos el estado quo para lograr lo que es imposible en otras organizaciones. Entonces, todo vale cuando se trara de las interacciones humanas que tienen lugar en nuestra organización, y lo bien que nos deleitamos si otros dependen completamente de nosotros. Esto incluye encuentros con nuestros huéspedes, nuestros compañeros de trabajo, nuestro proveedores, nuestros vecinos, extraños inesperados, y sí, ¡incluso nuestros competidores!

¿Quienes somos?

Nuestro equipo de liderazgo ha estado en el negocio inmobiliario del hotel por más de 30 años, y en el 2007 nos juntamos para crear un tipo diferente de negocio, uno que se enfoca en construir una cultura de personas dedicadas a agradar a los demás. En este momento estamos trabajando todos los días para hacer en nuestros hoteles en Carolina del Norte.

Hacia dónde nos dirigimos: ¿quiere venir a dar un paseo y ayudar a conducir?

- Estamos priorizando la felicidad de las personas y la calidad del hotel por encima de todo lo demás. Sabiduría convencional sobre los salarios, la reinversión, rendimiento de los inversionistas, el rendimiento de la gestión y las prácticas industriales son discutibles, especialmente si se interponen en el camino de felicidad y calidad.

- Estamos creando un ambiente de trabajo donde las personas que se identifican con las creencias de Wintergreen pueden ser ellas mismas, divertirse, pensar libremente, y ser autónomas para iniciar decisiones y acciones para impactar nuestra visión.

- Estamos desarrollando y operando hoteles que se destacan de sus pares: las renovaciones se hacen antes de que sean realmente "necesarias"; el personal es siempre un poco más fuerte que lo "típico"; la comida y las comodidades son más abundantes de lo que se "requiere"; extras como refrigerios, acceso a Internet y paseos por la ciudad siempre estam alli sin la "necesidad de cobrar". Básicamente, cuando se trata de calidad, siempre estamos preguntándonos, "¿qué más podemos hacer, y cómo podemos hacerlo mejor?"

SERVICIO V. HOSPITALIDAD - ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA?

Según Danny Meyer, CEO de Union Square Hospitality Group, "Servicio" está entregando tu promesa. "Hospitalidad" hace que la gente se sienta bien mientras entregas la promesa. "La compañía de Danny posee varios restaurantes en la ciudad de Nueva York, y se ha convertido en un buen conocedor diferenciador en la industria para ir más allá de los principios básicos del servicio. Su equipo constantemente se centra en las interacciones humanas para hacer que las personas se sientan bien cuando comen en su establecimientos.

En los hoteles, "servicio" significa que registramos a los huéspedes en las habitaciones correctas, presentamos las habitaciones con un estándar indiscutible de limpieza, ofrecemos servicios que funcionan adecuadaos y fácil de usar (internet inalámbrico, gimnasio, centro de negocios), y servimos hasta un desayuno caliente que sabe muy bien. Debemos hacer todo esto al mínimo para sobrevivir, pero solo eso no es suficiente.

Más allá de eso, hacer que las personas se sientan bien deleitándolos es donde entra la "hospitalidad". Esta noción de hospitalidad se refiere a la forma en que interactuamos con las personas. En nuestros hoteles, esto significa que siempre somos los primeros en hacer contacto visual, sonreír y saludar con entusiasmo a nuestros invitados. Significa que ansiosamente aprovechamos cada oportunidad para servir y complacer a nuestros invitados – agarrar su equipaje, haciendo reservasiones para cenar para ellos, conseguir boletos de baloncesto que eran dificil de encontrar para ellos, permitiéndoles tomar prestado una corbata para una reunión de negocios, ayudando a arrancar su automóvil, y cualquier otra cosa que pueda surgir .

Significa que tenemos un interés sincero en todas las personas, empezando por nuestros compañeros de trabajo. Usamos nuestras sensibilidades humanas para conectarnos con todos los individuos escuchando, empatizando y sirviendo. De forma que todos obtengan todo lo que necesitan o desean de una manera cálida y amigable, lo que lleva a nuestro máximo objetivo de la felicidad.

¡En nuestros hoteles brindamos hospitalidad, no solo servicio!

WINTERGREEN'S HOSPITALITY - NUESTRA ESCUELA DE PENSAMIENTO.

Para ilustrar lo que entendemos por nuestra visión de redefinir la hospitalidad, hemos enumerado lo que realmente nos importa. Estos valores guían nuestro enfoque en todo lo que hacemos:

1. **Amabilidad y Generosidad** - Somos amables, respetuosos y serviciales con los demás, y damos abundantemente lo que podamos para nuestros invitados, compañeros de equipo y colaboradores.

2. **Imaginación e Idealismo** - Intercambiamos ideas sobre posibilidades, sin restricciones, por lo que aceptamos todas las ideas sin juzgar; Apuntamos a lo imposible y encontramos una manera de hacerlo posible.

3. **Iniciativa** - Tomamos medidas audaces para hacer felices a las personas sin esperar instrucciones o aprobación.

4. **Innovación** - Preguntamos constantemente por qué las cosas son como son, nos preguntamos si hay una mejor manera, y tomamos riesgos a probar nuevas formas de hacer las cosas.

5. **Comunicación reflexiva** - Nos comunicamos de manera clara y eficaz al tomar el tiempo para decir exactamente lo que queremos decir. Elegimos cuidadosamente nuestro lenguaje y palabras para transmitir el tono preciso y la interpretación que queremos que nuestra audiencia reciba.

6. **Empatía** - Escuchamos lo que otros dicen antes de pensar en una respuesta o reacción; Les animamos a que terminen de expresarse completamente, y nos comprometemos a entenderlos para que podamos servirlos con eficacia.

7. **Reciprocidad** - Devolvemos ***todas*** las llamadas y saludamos a ***todas*** las personas (eso significa respetar la dignidad del vendedor por teléfono volviendo a ella para darle las gracias y dejarle saber educadamente que no estamos interesados en lo que está vendiendo!)

8. **Responsabilidad** - Tomamos posesión de lo que vemos. “Títulos de trabajo”, Departamentos” y "Políticas" se han ido! Cumplimos con todas las necesidades de los huéspedes que llegan frente a nosotros hasta que todos sean felices. Nunca, nunca pensamos para nosotros mismos, "ese no es mi trabajo”.

   Por ejemplo, recoger la basura tirada es igual responsabilidad de el propietario del hotel como es del equipo de limpieza. Si hay que hacerlo, todos lo hacen. Y no ponemos excusas a nuestros invitados ni a los demás. Si nos equivocamos, nosotros asumimos toda la responsabilidad no importa lo vergonzoso que sea.

9. **Alegría** - ¡Nos divertimos! No creemos en el equilibrio de trabajo / vida porque esa idea implica que las dos son fuerzas opuestas. No creemos que deban ser equilibrados, y ciertamente no creemos en la idea de que la vida es buena y el trabajo es malo, creemos que ambos deben ser grandes. Así que los dos deben estar en armonía, y nos enfocamos en traer alegría y felicidad al trabajo que hacemos todos los días.

EQUIVOCARSE ESTÁ BIEN: LOS LÁPICES TIENEN GOMAS DE BORRAR PARA LOS ERRORES, Y ¡TODOS SOMOS LÁPICES AQUÍ CON PUNTAS AFILADAS!

Todos somos humanos, y los humanos cometemos errores. Entendemos eso, por lo que no tememos al los errores cuando uno de nosotros hace uno, tenemos una gran oportunidad de aprender de él. Y la mejor manera de que todos podamos aprender de los errores de los demás es si los compartimos sin vergüenza.

También creemos que crecemos y evolucionamos del fracaso. Así que esperamos que las personas en nuestro equipo pongan la cara al frente y sigan adelante y tome riesgos para realizar nuestra visión de hacer gente feliz. Ese es el tipo de comportamiento que notamos y recompensamos.

Por supuesto, seguir adelante y tomar riesgos no siempre funciona. No es gran cosa. Actuando con audacia y arriesgándonos, experimentaremos nuestra parte justa de errores y fallas. Pero toma un liderazgo culto de todos nosotros para tener el coraje de admitir cuando estamos equivocados, valor para cambiar de opinión, y valor para admitir que no sabemos la respuesta –esta actitud reflextiva mantendrá a nuestra organización a la vanguardia de la revolución de la hospitalidad!

ENTONCES, ¿QUÉ PIENSAS, PODEMOS TRABAJAR JUNTOS?

Ahora tiene una idea de lo que creemos y cómo vivimos, así que tómese un momento para reflexionar sobre cómo te sientes al respecto. ¿Te gusta cada interacción con todo tipo de personas? ¿Tienes una mentalidad de "servidor" y crees que deleitar a otros es una forma natural de vida?

Si tiene un compromiso apasionado con nuestra versión de hospitalidad y está saltando de alegría en la idea de unirte a nuestro equipo, por favor contactanos! Llame a Jay Patel al (919) 824 4194 o envíale un correo electrónico a jaypatel@wintergreenhospitality.com.