

¿Cuáles son los talentos del directivo de éxito?

Hosteltur 24 septiembre, 2017

- ¿Por qué algunos directivos triunfan y otros fracasan? ¿Qué impulsa al éxito y que lleva al fracaso?
- Es cuestión de determinados talentos y capacidades, de estar abiertos al cambio y cambiar de mentalidad para lograr una mentalidad de cambio especialmente en la formación hotelera
- El tema fue abordado por Domènec Biosca en el marco de la XII Jornada sobre la Gestión de Riesgos en el Sector Turístico, organizada por Willis Iberia

¿Por qué algunos directivos triunfan y otros fracasan? ¿Qué impulsa al éxito y que lleva al fracaso? Es cuestión de determinados talentos y capacidades, de estar abiertos al cambio y cambiar de mentalidad para lograr una mentalidad de cambio, especialmente en la [formación hotelera](#). Parece un juego de palabras pero son algunas de las claves que dio el profesor [Domènec Biosca](#), presidente de Educadores y Asesores Turísticos ([Educatur](#)), quien abordó el tema del éxito y el fracaso en el marco de la **XII Jornada sobre la Gestión de Riesgos en el Sector Turístico: “Transformando el Riesgo en Oportunidad”**, celebrada el viernes en Palma de Mallorca por [Willis Iberia](#).

Como introducción presentó los casos de varias **historias de éxito que, sorprendentemente, de niños tenían fallos que hicieron pensar en entorno que estaban llamados a fracasar**: Michael Jordan, Steve Jobs, Albert Einstein y el propio Biosca.



¿Cuáles son los talentos del directivo exitoso?

Biosca destaca algunas premisas fundamentales para alcanzar el éxito: **“Pasión por lo que haces o quieres hacer, eso te impulsa al éxito. Hay que resetearse mentalmente. No temer a los errores. A base de equivocarte, aprendes. Durante años la gente ha buscado la seguridad, se queda en su zona de confort. Hay que matar el yo”**.

¿Quiénes triunfan y quiénes solo trabajan?

Destaca que lo primero es saber cuál es el código genético, “con qué y para qué se nace” y después ha referido los talentos que son necesarios para liderar el cambio.

“El **primer talento es la felicidad**. Si no se es feliz no se puede transmitir ni dar felicidad a los otros y el negocio hotelero va de dar felicidad a los clientes”.

El segundo es **el talento técnico de una profesión**, aunque agrega que dominar la técnica de una profesión no basta. “Se requiere el talento de la gestión de las emociones y llegar a los corazones de la gente, **el talento emocional**. Biosca señala que, tanto como el conocimiento técnico, **es relevante saber gestionar la parte emocional, “llegar al corazón, y hay dos palancas fundamentales para ello**: hay que conocer los hobbies de los empleados, porque cuando tú trabajas en tu hobby, eres feliz; y la otra es el álbum emocional de los empleados. Es importante tener la agenda emocional de la gente, si queremos llegar a su corazón, tener éxito con las personas, porque **el éxito con las personas es multiplicador**”.

El talento económico. “Si se le pregunta a un trabajador, ¿quién te paga? Todos contestan ‘la empresa me paga’. No, el sueldo te lo pagas tú y hacerle entender ese valor, se sienten exitosos y aumentan las ventas, y no hay nada que excite más que el éxito”.

Biosca destaca asimismo que **“solo con un equipo, triunfaréis. El líder sin equipo no es nadie”** para referirse al siguiente talento, **el talento de saber crear equipo**. Y tener presente que una empresa no la forman departamentos sino equipos. “Es importante trasladar al hotel el concepto de equipo y punto de ventas, y al personal considerarlo anfitriones cinco estrellas”.

El talento del cliente, “que es el que finalmente paga el sueldo de todos”. Y en este punto destaca que **la calidad de servicio es “la talla de cada cliente, que tiene que ser tratado como quiere ser tratado, y éste es un cambio de mentalidad total**, porque no podemos seguir haciendo en los hoteles lo que hacíamos desde hace años para dar respuestas ahora, en el presente”.

El botón del cambio

Biosca destaca que **es necesario cambiar de mentalidad a mentalidad de cambio** y pasar a otro enfoque, no el del año 2000, el del 2020.

Explica que "en el 2000, la misión era atender al cliente. **Nuestra misión de 2020 es la felicidad del cliente**. Del oficio de recepcionistas o camareras, **pasamos a anfitriones 5 estrellas, vendedores proactivos y polivalentes**; y el destino no es la recepción, no hay hoteles sino puntos de venta”.

Concluye recordando que "los hoteles somos destinos de felicidad" y que **"el botón más importante para el cambio es el corazón"**.