



Ajuntament de Pau

Guía para mejorar la experiencia de cliente de los establecimientos de uso turístico.

Convierte cada estancia en una experiencia inolvidable.

Índice

- 1 · Bienvenida y Filosofía 3
- 2 · La Fase Previa: Conquistar antes de Recibir 4
- 3 · La Llegada: El Momento de la Verdad 6
- 4 · Durante la Estancia: La Hospitalidad Invisible 7
- 5 · La Gestión de Incidencias: De Problema a Oportunidad 9
- 6 · La Despedida: Fidelización y Reputación Online 10
- 7 · Estrategia de Elevación de la Experiencia 11
- 8 · Mejora de las Viviendas: Espacios, Equipamientos y Confort 12
- 9 · Checklist Final de Control de Calidad (Servicio) 15
- 10 · Checklist de Inversión en la Vivienda 17
- 11 · Resumen en 13 Puntos Clave 18

1 · Bienvenida y Filosofía

Estimado/da propietario/a,

Desde el Ayuntamiento de Pau nos complace poner a su disposición esta guía concebida especialmente para los propietarios de las viviendas de turismo rural, los auténticos embajadores de nuestro municipio.

Su tarea va mucho más allá de ofrecer alojamiento: como auténticos embajadores de Pau, sois los guardianes de la calidez, la tranquilidad y la autenticidad que caracterizan al Empordà.

Esta guía no quiere ser una imposición, sino una herramienta de mejora y apoyo a su trabajo.

El mercado turístico actual es muy exigente, por tanto debemos intentar mejorar cada día la experiencia de cliente. Los viajeros ya no buscan sólo cuatro paredes y una cama; buscan experiencias sensoriales, conexiones auténticas y una hospitalidad sincera.

La diferencia entre una estancia corriente y una memorable a menudo se encuentra en los detalles y la capacidad de anticiparse a las necesidades - tanto en el trato que ofrece como en el estado de conservación y el confort de la propia vivienda.

"En el turismo rural, no vendemos camas; vendemos recuerdos, conexión con el territorio y tranquilidad."

Con esta guía, queremos ayudarle a perfeccionar cada punto de contacto con su cliente, desde el primer mensaje de reserva hasta el último adiós, ya la vez orientarse en la mejora progresiva de la misma casa, garantizando así su satisfacción y reputación del establecimiento.

Con la finalización de la temporada de verano, le invitamos a consultar esta guía para preparar con tiempo las mejoras de cara a la próxima temporada.

Si tiene cualquier consulta o quiere profundizar en algún aspecto concreto de los consejos que figuran en esta guía puede escribir a hola@pau.cat y le ayudaremos.

2 · La Fase Previa: Conquistar antes de Recibir

El viaje del cliente comienza mucho antes de que abra su puerta. Una comunicación clara, proactiva y detallada elimina fricciones, transmite confianza y establece una expectativa alta.

2.1 Comunicación de bienvenida

Contactar de inmediato (en menos de 24 horas) para agradecer la reserva es esencial. Utilice su nombre de pila para establecer calidez. Este mensaje no es sólo logístico: es emocional.

- Personalice el primer mensaje con alguna referencia a la fecha de la estancia o al motivo de la reserva, si lo conoce.
- Confirme la hora prevista de llegada para poder preparar la casa con precisión.

2.2 La guía digital de acceso y GPS

En el medio rural, el GPS puede fallar o llevar por caminos difíciles. Envíe una guía digital (móvil/PDF) entre 48 y 72 horas antes de la llegada, muy visual.

- La ubicación exacta para Google Maps/Apple Maps.
- Fotografías de intersecciones clave o desvíos poco visibles.
- Explicación clara del estacionamiento (dónde, cómo y restricciones).
- Un aviso sobre la cobertura móvil de la zona (donde se pierde la señal), para evitar que el cliente se sienta perdido sin poder llamar.

2.3 El filtro de expectativas

Pregunta con naturalidad antes de la llegada. Algunos ejemplos:

- “¿Ven a celebrar algún evento?”
- “¿Necesita la chimenea preparada?” (según la temporada)
- “¿Hay niños o niñas pequeños o mascotas?” (para adecuar espacios y seguridad) • “¿Es la primera vez que viene al Alt Empordà?” (para calibrar cuántas recomendaciones locales ofrecer)

2.4 Automatización y herramientas digitales

Sin perder el trato cercano, algunas herramientas sencillas le ahorran tiempo y reducen errores:

- Mensajes automáticos programados (agradecimiento, guía de acceso, recordatorio de check-in) a través del gestor de reservas o aplicaciones de mensajería.
- Un único documento digital (Google Doc, PDF, blog o página web sencilla) con toda la información de la casa, actualizable en cualquier momento en catalán, castellano, francés e inglés mínimo.
- Códigos QR en la puerta o en la mesa de la cocina que enlacen al manual digital, al Wi-Fi y a los contactos de emergencia.
- Un calendario compartido con la persona que realiza la limpieza y el mantenimiento para evitar solapamientos con las entradas.

2.5 Personalización según el perfil de cliente

No todas las estancias buscan lo mismo. Adaptar pequeños detalles al perfil de quien llega multiplica la percepción de calidad sin un coste añadido relevante:

- Parejas y escapadas románticas: iluminación suave, alguna vela e información de restaurantes con encanto para cenas especiales.
- Familias con niños: material de seguridad (protectores de esquinas, vallas de escalera si es necesario) y actividades al aire libre cercanas.
- Grupos de amigos: información sobre espacios exteriores para compartir, juegos de mesa y recomendaciones de zonas para comer en grupo.
- Teletrabajadores y estancias largas: confirme la calidad de la conexión Wi-Fi e indique un espacio de la casa bien iluminado y tranquilo para trabajar.

Checklist pre-llegada

Mensaje de agradecimiento enviado (menos de 24

h) Guía visual de acceso enviada (48 h antes)

Chimenea / calefacción / aire acondicionado programados

Detalle local de bienvenida preparado

Clave Wi-Fi visible y accesible

Pregunta sobre expectativas y necesidades especiales enviada

Detalles adaptados al perfil del grupo (pareja, familia, amigos, teletrabajo)

3 · La Llegada: El Momento de la Verdad

Los primeros diez minutos en la casa condicionan entre el 70% y el 80% de la valoración global.

El cliente llega cansado de la carretera; su espacio debe ofrecerle un “respiro”.

3.1 El confort climático y sensorial

Nunca reciba un cliente en una casa fría o en penumbra.

El espacio debe estar "vivo" cuando el cliente entra.

- Invierno: calefacción puesta en marcha con antelación (21 °C) o chimenea cargada y lista para encender.
- Verano: casa ventilada, con el aire acondicionado (27 °C) o los ventiladores activados para una temperatura suave.
- Olor: aroma natural y sutil (lavanda, romero, madera limpia) que elimine el olor de “casa cerrada”.

3.2 El detalle de bienvenida “Km 0”

No utilice detalles genéricos. Utilice productos del territorio de Pau o del Alt Empordà para marcar la diferencia: aceite de oliva de Pau, vino del Alt Empordà o miel de apicultor de un pueblo cercano.

3.3 Check-in ágil

Si la recepción es presencial, reduzca la burocracia al mínimo y priorice el descanso del cliente.

Si es digital, un código QR de bienvenida en la mesa es indispensable.

3.4 Accesibilidad y necesidades especiales

Cada vez más viajeros valoran saber, antes de llegar, si la casa se adapta a sus necesidades:

- Indique claramente en la ficha de la casa si hay escalones, desniveles o puertas estrechas.
- Prepare una cuna, trona o protectores de enchufes si ha confirmado que hay niños pequeños.
- Para huéspedes mayores o con movilidad reducida, ofrece toallas adicionales al alcance e información sobre la distancia hasta el centro del pueblo.
- Si acepta mascotas, deje preparados un cuenco de agua y una manta o cama para el animal.

3.5 La primera impresión exterior

Antes de que el cliente abra la puerta, ya se está formando una opinión de la casa. El exterior es tan importante como el interior:

- Camino de acceso y entrada limpios, sin malas hierbas ni restos de poda o herramientas de mantenimiento en la vista.
- Buzón, número de la casa y lleva bien identificados y en buen estado.
- Iluminación exterior encendida si la llegada puede ser de noche, especialmente en zonas sin alumbrado público cercano.
- Zona de aparcamiento claramente delimitada y sin obstáculos.

4 · Durante la Estancia: La Hospitalidad Invisible

En el turismo rural, el anfitrión perfecto debe percibirse como “invisible”, pero estando “siempre disponible.” El cliente valora su privacidad por encima de todo.

4.1 La regla de la presencia invisible

Este equilibrio es clave. A media tarde del primer día, envíe un único mensaje:

"Buenos días [Nombre], esperamos que haya descansado muy bien. Cualquier cosa que necesite (por la casa o por planes de la zona), estamos en un mensaje."

Si la casa tiene chimenea, es un buen momento para recordarles dónde está la leña extra, sin interferir presencialmente.

4.2 El embajador local

Es el experto del destino. Recomiende lo que no aparece en Google Maps. Cree un dossier visual en catalán, castellano, francés e inglés mínimo con información de:

- La panadería del pueblo o de un pueblo cercano con el mejor pan de payés.
- El pequeño restaurante familiar sin rótulo donde se come un buen arroz ampurdanés.
- El camino o paraje local menos conocido para ver la puesta de sol sobre la llanura de Pau.

4.3 Gestión preventiva del mantenimiento

Realice una revisión a fondo antes de cada entrada. El cliente nunca debería detectar una bombilla fundición o un grifo que gotee.

Mejor usado y limpio que nuevo y sucio.

4.4 Familias y mascotas

- Prepare un pequeño rincón de juegos o libros para niños, especialmente los días de lluvia.
- Informe de zonas de baño o agua cercanas y de sus normas de seguridad.
- Facilite un mapa con rutas aptas para ir con perro e indique si hay zonas con ganado o cultivos donde es necesario llevarlo atado.

4.5 Sostenibilidad y turismo responsable

Un turismo rural coherente con el territorio de Pau también cuida su entorno:

- Facilite la separación de residuos con cubos claramente identificados e información sobre los puntos de recogida del municipio en varios idiomas.
- Priorice productos de limpieza y amenidades de bajo impacto ambiental.
- Anime a los huéspedes a ahorrar agua y energía con mensajes positivos, no punitivos (por ejemplo, informando del origen del agua del pozo en época de sequía).
- Recomiende comercio y restauración de proximidad para repartir el beneficio económico entre el tejido local.

4.6 Itinerarios y propuestas según la duración de la estancia

Un dossier único para todos queda corto en estancias largas. Adapte las propuestas según los días de que disponga el cliente:

- Estancias de 1-2 noches: priorice un único imprescindible (una ruta corta, un restaurante, un mirador) para no saturarlos de opciones.
- Estancias de 3-4 noches: ofrece un plan por día, combinando playa o montaña, pueblo y gastronomía, sin sobrecargar ninguna jornada.
- Estancias de una semana o más: incluya un día de “no-hacer-nada” recomendado y propuestas escalonadas para que descubran la zona poco a poco, evitando repetir experiencias similares.

5 · La Gestión de Incidencias: De Problema a Oportunidad

En el medio rural, al igual que en la ciudad, las averías están presentes (cortes de luz, caldera, fallos de Wi-Fi). La diferencia operativa entre una valoración de una estrella y una de cinco a menudo se encuentra en cómo reacciona con ella y no tanto en la avería en sí.

5.1 Protocolo de respuesta inmediata

1. Escucha activa y empatía: no justifique nunca con frases como “es que aquí esto ocurre a menudo”.
Agradezca el aviso y asuma la molestia.
2. Mantenimiento concertado (90 minutos): tenga acordados teléfonos directos de electricista, fontanero y técnico de caldera de la zona de Pau o Figueres para emergencias.
3. Compensación generosa: si la incidencia ha afectado al confort (por ejemplo, agua fría unas horas), compense de oficio con leña extra gratuita, una cesta de productos de Pau como disculpa, o un “late check-out” sin coste.

5.2 Gestión de reseñas negativas

A pesar de un buen protocolo, llega a veces una valoración poco favorable.

Cómo responder marca tanto o más que la incidencia original:

- Responda siempre, en un plazo corto (24-48 h), con tono sereno y sin ponerse a la defensiva.
- Reconoce lo que sea válido del comentario antes de explicar el contexto o la solución aplicada.
- Evite discutir en público; si es necesario profundizar, ofrezca un contacto directo por correo o teléfono.
- Utilice la respuesta pública como oportunidad para mostrar futuros huéspedes como resuelva los problemas con eficiencia, educación y respeto.

5.3 Mantenimiento preventivo programado

La mejor incidencia es la que nunca llega a producirse. Establezca una rutina de revisiones periódicas, no sólo antes de cada entrada:

- Revisión mensual de electrodomésticos, caldera, aire acondicionado y sistemas de calefacción fuera de temporada alta.
- Comprobación trimestral de detectores de humo y extintores, con registro escrito de la fecha y el resultado.
- Inspección anual de tejado, canales y desagües antes de la temporada de lluvias de otoño.
- Mantenimiento del pozo, fosa séptica o depuradora según el calendario que recomiende el instalador.

6 · La Despedida: Fidelización y Reputación Online

El cierre de la estancia debe ser tan acogedor como la bienvenida. Un check-out complicado puede hacer estropear todo el recuerdo de una gran semana.

6.1 “Late check-out” como valor añadido

Si no tiene entrada el mismo día, ofrécelo voluntariamente. Es uno de los gestos operativos más valorados online:

"[Nombre], como hoy no tenemos entrada, se pueden quedar hasta las 16.00 h para aprovechar el domingo con calma. ¡Buen viaje de regreso!"

6.2 Solicitud elegante de reseña

Envíe un mensaje cálido 3-4 horas después de la marcha, cuando ya estén en casa:

"Esperamos que el viaje de regreso haya ido bien. Ha sido un placer recibirlos. Si ha disfrutado de la estancia, nos ayudaría muchísimo a que compartiera su experiencia en [\[enlace a Google / EscapadaRural\]](#). Nos ayuda mucho a seguir mejorando."

Dato de interés

Las reseñas con fotografías locales (de un aceite, un restaurante o un paisaje de la zona) generan un 78% más de interacción y confianza entre los nuevos clientes.

6.3 Programa de fidelización

- Ofrece un pequeño descuento o un detalle exclusivo a los huéspedes que repitan estancia en su casa.
- Mantenga una lista de contactos (con su consentimiento) para informarles de novedades o de temporadas tranquilas con buen precio.
- Invita a los antiguos huéspedes a seguir las redes sociales de la casa y del municipio para mantener el vínculo con Pau fuera de temporada.

6.4 Análisis y mejora continua

Cada estancia terminada es una fuente de información para la siguiente:

- Anote, caso por caso, las preguntas que repiten los huéspedes: a menudo indican información que falta en el dossier de bienvenida.
- Revise trimestralmente las valoraciones recibidas buscando patrones (quejas recurrentes sobre ruido, temperatura, limpieza...) para priorizar mejoras.
- Compare el empleo y la valoración media por temporadas para detectar si es necesario ajustar precios, servicios o comunicación en algún período.

7 · Estrategia de Elevación de la Experiencia

¿Quiere mejorar la rentabilidad? Cree paquetes que aprovechen la ubicación privilegiada de Pau, entre viñedos y olivos, y las rutas por los Aiguamolls y el Parque Natural del Cap de Creus.

Nombre del paquete	Operación clave (propietario/a)	Experiencia del cliente
Aceite de Paz	Dejar cesta con aceite, pan de payés, tomate local y guía de cata de aceite (Km 0).	Cata privada en la chimenea a la llegada.
Ruta de las Viñas	Mapa de rutas marcado y botella de vino local.	Paseo entre viñedos con picnic incluido.
Calma Empordanesa	Set de aromas locales (velas, difusor) y late check-out.	Fin de semana de desconexión sensorial.
Paz en Familia	Guía de actividades infantiles, juegos de mesa y cesta de merienda Km 0.	Fin de semana tranquilo para familias con niños.
Pedalea el Empordà	Alquiler de bicicletas concertado y mapa de rutas cicloturistas.	Descubrimiento activo del plan del Empordà desde la bicicleta.
Noche de Estrellas	Mantas, guía de astronomía local y recomendación de mirador sin contaminación lumínica.	Noche de contemplación del cielo del Alt Empordà.
Humedales y Cabeza de Cruces	Mapa combinado de rutas en los Aiguamolls del Empordà y en el Parque Natural del Cabo de Creus, con horarios y puntos de observación.	Jornada de naturaleza y paisaje entre dos espacios emblemáticos naturales.

Consejo de aplicación

Presente estos paquetes como opciones añadidas en el momento de la reserva o como sorpresa incluida en estancias de tres o más noches. No hace falta encarecer el precio base de la casa: a menudo el valor percibido del detalle supera de largo su coste real.

8 · Mejora de las Viviendas: Espacios, Equipamientos y Confort

La experiencia del cliente no depende sólo del trato recibido: la calidad, el estado y el diseño de la vivienda son su base. Este apartado recoge consejos prácticos para mejorar progresivamente la casa, sin necesidad de grandes reformas inmediatas.

Recomendación: instalación de climatización (AACC)

Con carácter de recomendación casi obligatoria, las viviendas de turismo rural deberían disponer de un sistema de climatización (aire acondicionado frío/calor - AACC) instalado en las estancias principales: sala de estar y/o habitaciones.

Ya no se considera un extra, sino un requisito básico de confort frente a las temperaturas elevadas del verano en el Empordà y las exigencias actuales de los huéspedes. Priorice sistemas silenciosos (tipo split, un aparato por estancia) y, si es posible, con función de frío y calor para cubrir también el invierno, sobre todo de bajo consumo.

Un sobrecoste de 200-300€ en la compra de un aparato eficiente puede significar un ahorro energético de hasta 1.000€ anuales en consumo de electricidad, según la tecnología utilizada de varios fabricantes. Consulte a su instalador de confianza. Los propietarios que aún no dispongan deberían incorporarlo en el plazo más corto posible dentro de su planificación de inversiones.

8.1 Distribución y espacios comunes

Un espacio bien pensado se percibe mayor y más confortable, aunque los metros cuadrados no cambien:

- Da prioridad visual y de espacio al comedor y la sala de estar: son los lugares donde la familia o el grupo pasa más tiempo juntos.
- Evite la sobrecarga de muebles o decoración: cuanto menos elementos, más sensación de calma y de orden.
- Cree, si el espacio lo permite, un rincón de lectura o de trabajo tranquilo, separado de la zona principal de paso.
- Asegure una buena señalización interna (habitaciones, baños, salida) especialmente en casas grandes o de varias plantas.

8.2 Habitaciones: descanso de calidad

La cama es, con diferencia, el elemento que más influye en la valoración final de una estancia:

- Envejecer y renovar colchones y almohadas de forma periódica; ofrece almohadas de diferentes firmezas cuando sea posible. Muy importante invertir en colchones de calidad.
- Ropa de cama de calidad, blanca o de tonos neutros, que transmita sensación de limpieza inmediata.
- Cortinas o persianas opacas (blackout) para garantizar un descanso real, sobre todo en verano con días largos.
- Enchufes accesibles a ambos lados de la cama, y una lámpara de lectura individual por cabezal.
- Armario o cómoda suficiente para que los huéspedes puedan deshacer el equipaje, incluso en estancias cortas.
- Instale ventiladores en los techos de las habitaciones principales.

- Instale mosquiteras en todas las ventanas y puertas exteriores de la casa, especialmente en las habitaciones y en los accesos al exterior (cocina, terraza): mejoran mucho el descanso nocturno en verano y evitan la presencia de insectos, muy habituales en el medio rural, sin necesidad de mantener las aberturas cerradas.

8.3 Baños: confort y funcionalidad

- Buena presión y temperatura estable del agua caliente; es una de las quejas más habituales en casas rurales antiguas. WC y tapas en buen estado, sin desperfectos ni manchas, cambiarlas periódicamente.
- Iluminación clara en torno al espejo, a 30 cm máximo de la pared del espejo, no sólo en el techo.
- Tendedero o barra adicional para toallas, y un lugar para dejar el estuche de limpieza personal en el alcance.
- Ventilación eficaz (ventana o extractor) para evitar humedades y malos olores, un punto crítico en viviendas antiguas de piedra.

8.4 Cocina: equipamiento completo

Muchos huéspedes de turismo rural valoran poder cocinar con calma, especialmente con productos locales:

- Batería de cocina completa y en buen estado: no es suficiente con “una sartén y dos ollas”.
- Cuchillos afilados, tabla de cortar suficiente y utensilios básicos (abrelatas, tirabuzón, rallador).
- Electrodomésticos esenciales en buen funcionamiento: nevera, horno o microondas, tostadora y cafetera.
- Una pequeña despensa con aceite, sal, especias básicas, cacao soluble, leche, café o té de cortesía para la primera noche, cuando todavía no han podido ir de compras.

8.5 Espacios exteriores: terraza, jardín, piscina y huerto

En Pau, el exterior a menudo es el gran diferencial respecto a un alojamiento urbano:

- Mobiliario exterior cómodo ya la sombra (sombrialla, pérgola o arbolado) para las horas de más calor.
- Instale una pérgola u otro elemento fijo de sombra en la zona de comedor exterior, con unas dimensiones mínimas que permitan colocar cómodamente una mesa y cuatro sillas, más el espacio de paso alrededor para que los huéspedes puedan moverse sin toparse (recomendamos al menos 5 × 5 m de espacio útil).
- Barbacoa o espacio para cocinar al aire libre, con claras instrucciones de uso y seguridad.
- Si hay piscina, manténgala con un tratamiento de agua correcto e información visible sobre profundidad y normas de uso. Instale vallas textiles sintéticas de seguridad para evitar accesos no deseados de los más pequeños.
- Un pequeño huerto o jardín de hierbas aromáticas (romero, tomillo, albahaca) que los huéspedes puedan utilizar: refuerza la conexión con el territorio a bajo coste.
- Iluminación exterior cálida para las noches de verano, sin contaminar en exceso el cielo nocturno de la zona.

8.6 Tecnología y domótica al servicio del confort

La tecnología debe facilitar la estancia, nunca complicarla:

- Conexión Wi-Fi estable y con buena cobertura en todas las estancias, incluyendo el exterior si es posible.
- Cerraduras inteligentes o cajas de seguridad para llaves, útiles para check-in autónomo sin perder el trato personal en el primer contacto.
- Termostatos inteligentes que permitan programar la temperatura antes de la llegada desde el móvil.
- Televisor con acceso a plataformas de contenidos, bien señalizado con instrucciones sencillas para a personas no familiarizadas con la tecnología.

8.7 Eficiencia energética y sostenibilidad constructiva

Invertir en sostenibilidad mejora la experiencia (menos ruido, temperatura más estable) y reduce costes a medio plazo:

- Valore el aislamiento de ventanas y tejado: reduce ruidos exteriores y estabiliza la temperatura interior, tanto en invierno como en verano.
- Estudie la instalación de placas solares o de aerotermia si todavía no dispone, especialmente para el agua caliente sanitaria.
- Sustituya progresivamente la iluminación por tecnología LED de bajo consumo y luz cálida.
- Instale aireadores de ahorro de agua en grifos y duchas, imperceptibles para el cliente pero con impacto real en el consumo.

8.8 Identidad arquitectónica y diseño de interiores

Una vivienda de turismo rural en Pau debe sentirse diferente de un piso de ciudad o de un hotel estándar:

- Mantenga y ponga en valor los elementos arquitectónicos originales (piedra vista, vigas de madera, arcos) siempre que sea posible.
- Elija mobiliario y textiles de materiales naturales (madera, lino, algodón, fibras vegetales) coherentes con el entorno rural.
- Incorpora pequeños elementos decorativos de proximidad: cerámica, aceite o vino de la zona expuestos como a decoración, no sólo como detalle de bienvenida.
- Evite la decoración demasiado impersonal o de “hotel genérico”: unas fotografías del pueblo o del paisaje de Pau aportan más calidez que láminas decorativas sin relación con el sitio.
- Evite vinilos decorativos impersonales con escritos como “love” o “frases filosóficas” que no tocan.

8.9 Seguridad, accesibilidad y cumplimiento normativo

Antes que estéticos, algunos aspectos son imprescindibles por ley y por responsabilidad con los sus huéspedes:

- Detectores de humo operativos en todas las plantas y extintor accesible y señalizado.
- Botiquín de primeros auxilios básico, visible y debidamente repuesto.
- Barandilla y protecciones adecuadas en escaleras, terrazas elevadas o piscinas, especialmente si se aceptan familias con niños.
- Verificación periódica de que la vivienda cumple la normativa turística y de seguridad vigente aplicable en Cataluña para establecimientos de turismo rural.

Prioridades de inversión

No hace falta hacerlo todo a la vez. Esta tabla ayuda a planificar las mejoras según su impacto y el plazo razonable para abordarlas:

Plazo	Mejoras recomendadas	Impacto esperado
Prioridad máxima	Instalación de sistema de climatización frío/calor (AACC) en la sala de estar y todas las habitaciones.	Requisito básico / no aplazable
Corto plazo (0-3 meses)	Ropa de cama y toallas nuevas, iluminación de lectura, despensa básica, revisión de detectores de humo, pintura, orden y limpieza de exteriores.	Alto / coste bajo
Medio plazo(3-12 meses)	Colchones, cortinas blackout, batería de cocina completa, mobiliario exterior, barbacoa, pintura, huerto de aromáticas, cerraduras inteligentes.	Alto / coste medio
Largo plazo(1-3 años)	Aislamiento de ventanas y tejado, placas solares o aerotermia, reforma de baños, reforma de cocina, piscina o ampliación de espacios exteriores.	Muy alto/coste elevado

9 · Checklist Final de Control de Calidad (Servicio)

Esta tabla es un resumen operativo de cumplimiento que es necesario repasar antes de cada check-in.

Área operativa	Cumplimiento (Sí/No)	Observaciones de calidad
Pre-llegada	/	GPS enviado, temperatura programada (21 °C en invierno y 27 °C en verano).
Bienvenida sensorial	/	Detalle Km 0 preparado, aroma natural, luces cálidas encendidas. Evite ambientadores fuertes o de lavabo.
Higiene y limpieza	/	Ropa de cama impecable, toallas plegadas, ningún olor a cerrado, bolsas de basura disponibles.
Cocina y básicos	/	Aceite, sal, café y té variado de cortesía, alguna botella de agua, jabón y/o pastillas para el lavavajillas.
Dossier de información	/	Clave Wi-Fi visible, números de emergencia y guía del embajador local.
Climatización / chimenea	/	Calefacción o AA probados, reservas de leña extra llenas. Consejos de seguridad de la chimenea escritos en varios idiomas y en sitios visibles.
Accesibilidad y necesidades especiales	/	Adaptaciones confirmadas según el filtro de expectativas previo de atención al cliente.
Sostenibilidad	/	Separación de residuos disponible, amenities de bajo impacto ambiental.
Check-out ágil	/	Salida flexible confirmada si cabe, mensaje enviado 3 h después.

10 · Checklist de Inversión en la Vivienda

Recomendamos repasar esta mesa una vez al año, fuera de temporada alta, para planificar las mejoras de la casa con calma y sin prisa.

Ámbito de la vivienda	Revisado (Sí/No)	Puntos a verificar
Climatización (AACC) — Prioritario	/	Sistema de aire acondicionado frío/calor instalado en sala de estar y todas las habitaciones.
Espacios comunes	/	Distribución clara, mobiliario en buen estado, señalización interna suficiente.
Habitaciones	/	Colchones y almohadas en buen estado, blackout, enchufes accesibles, armario suficiente, mosquiteras en las ventanas.
Baños	/	Agua caliente estable, iluminación en el espejo, ventilación sin humedades, tapas de WC en muy buen estado.
Cocina	/	Batería completa, cuchillos afilados, cubertería, electrodomésticos funcionando correctamente.
Exteriores	/	Mobiliario en sombra, pérgola para mesa y 4 sillas, barbacoa segura, piscina y huerto bien mantenidos, iluminación nocturna.
Tecnología	/	Wi-Fi estable en todas las estancias, cerradura o caja de seguridad operativos, termostato revisado.
Eficiencia energética	/	Aislamiento, iluminación LED, aireadores de ahorro de agua instalados.
Identidad y diseño	/	Elementos originales en valor, decoración coherente con el estilo rural de Pau.
Seguridad y normativa	/	Detectores de humo, extintor, botiquí y barandillas revisados; licencia turística vigente.

11 · Resumen en 13 Puntos Clave

1. Responda a todas las solicitudes de reserva en menos de 24 horas.
2. Facilite la guía digital de acceso con una antelación de entre 48 y 72 horas.
3. Interese por las preferencias y necesidades específicas de sus huéspedes.
4. Asegure una bienvenida acogedora con la casa bien ventilada, a una temperatura adecuada y libre de olores esclerosos o fragancias artificiales intensas.
5. Ofrece permanentemente un detalle de cortesía con productos locales de Km 0.
6. Muéstrese accesibles y atentos en todo momento, respetando siempre la privacidad durante la visita.
7. Aconseje rutas y propuestas locales auténticas, adaptadas a la duración de la estancia.
8. Gestione cualquier contratiempo practicando la escucha activa inicial y ofreciendo una compensación adecuada posteriormente.
9. Proponga la posibilidad de un "late check-out" cuando la disponibilidad lo permita y solicite la reseña de manera amable.
10. Promueva la protección del entorno: el apoyo al comercio de proximidad y la sostenibilidad son pilares fundamentales de la experiencia.
11. Invierte de forma constante y planificada en la vivienda: descanso, cocina y exteriores son los ámbitos con mayor impacto en la valoración.
12. Revisa periódicamente seguridad, normativa y eficiencia energética: protegen a los huéspedes y reducen costes a largo plazo.
13. Instala climatización (AACC) en todas las estancias principales: es una recomendación casi obligada, no un extra opcional con las temperaturas registradas de este pasado verano.

GRACIAS POR VUESTRO INTERÉS Y TIEMPO

El Ayuntamiento de Pau le agradece su dedicación a hacer de nuestro municipio un destino de excelencia.

Ayuntamiento de Paz · Turismo y Empresa

www.pau.cat

hola@pau.cat



Ajuntament de Pau

Con el asesoramiento de:

Parafernalía
CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT