

NEWS

Cuaderno de bitácora de una recepción

Cinco días en el mostrador de un hotel urbano.

12 de agosto de 2026, Tobias Engl



Lunes

Las cinco preguntas me las sé de memoria. A qué hora es el desayuno, dónde está el spa, cómo llego a la estación central, hay taxi, funciona aquí el wifi. Las respondo con amabilidad, cien veces, y entre medias suena el teléfono. Desde hoy cuelga en el vestíbulo una pantalla nueva. Veremos.

Martes

La pantalla muestra los horarios del desayuno, el tiempo, el camino al spa, la salida del tren de cercanías. Una familia de Milán se detiene delante, toca la banderita y lo lee todo en italiano. Nadie viene a preguntarme. Hoy, por primera vez en semanas, me he tomado el café caliente.

Miércoles

Día de congresos. Tres grupos, tres salas, y antes eso significaba imprimir carteles, pegarlos en las puertas y, con cada cambio de sala, todo de nuevo. Hoy los nombres de los eventos están en las propias puertas, en pequeños displays, y cuando el grupo «Brenner GmbH» se mudó a última hora a la sala grande, quedó resuelto en dos clics. El conserje casi me abraza.

Jueves

Un señor mayor, con problemas de audición, se acercó al mostrador sin saber dónde estaba la sala de desayunos. Le señalé la pantalla, puse la letra más grande; entonces asintió y sonrió. Esos momentos se quedan. La técnica los hace posibles sin ponerse en primer plano.

Viernes

Hoy un huésped me ha preguntado por un buen restaurante en el casco antiguo. Hemos charlado cinco minutos, sobre la ciudad, sobre su concierto de esta noche. Antes no habría tenido tiempo, porque detrás de él ya esperaba la siguiente pregunta por la contraseña del wifi. Ahora la contraseña está en la pantalla. Y yo vuelvo a tener tiempo para aquello por lo que elegí esta profesión.