



THE INSIDE SCOOP

March 2026

Your monthly newsletter brought to you by Vesta Hospitality

Versión en Español

Top stories in this newsletter



Vesta

People

Hotels

More Scoop

Vesta News



Ganadora del programa Work Hard, Live Free 2025 de Vesta Hospitality Avery Duke, Recepcionista Embassy Suites Baymeadows – Jacksonville, FL

Avery fue seleccionada como Miembro del Equipo del Mes en reconocimiento a su excepcional ética de trabajo, actitud positiva y compromiso inquebrantable con la excelencia en el Hotel Embassy Suites Baymeadows. Desde que se unió al equipo en junio de 2023, Avery ha superado consistentemente las expectativas en sus responsabilidades diarias; apoya a sus colegas sin dudar y crea

una experiencia cálida y acogedora tanto para los huéspedes como para los miembros del equipo.

La fiabilidad, atención al detalle y enfoque proactivo de Avery realmente la distinguen y tienen un impacto significativo en las operaciones del hotel y en la satisfacción de los huéspedes.

Como dice Avery, la ganadora del programa Trabaja Duro, Vive Libre 2025, esta oportunidad aliviará significativamente sus presiones financieras y le permitirá enfocarse más en su crecimiento personal y ¡conseguir un auto nuevo! También le brindará flexibilidad financiera, tranquilidad y la capacidad de invertir en su futuro mientras continúa prosperando en su puesto.

¡Felicidades, Avery, disfruta vivir libre por un año!

El programa Trabaja Duro... Vive LIBRE de Vesta Hospitality es un incentivo para los miembros del equipo que da a un afortunado ganador la oportunidad de que se le pague su renta/hipoteca durante un año. El sorteo se realizó el 18 de febrero de 2026 en Vancouver, Washington, a través de una transmisión en vivo para todas las propiedades de Vesta en el país.

Vesta People

Enfoque del equipo: Mauro Ruiz Bernardino, Ingeniero de Mantenimiento, Surfsand Resort, Cannon Beach, Oregón

Mauro se mudó a Estados Unidos en 1992 y comenzó su carrera en la hospitalidad en el Shilo Inn antes de unirse a Pig 'N Pancake, donde ha continuado trabajando durante impresionantes 32 años, incluyendo 27 años desempeñándose como gerente. Después de que Mauro llegara a Estados Unidos, trabajó muy duro para aprender inglés y obtener su ciudadanía. También ayudó a varios compañeros de trabajo a obtener su ciudadanía.

En 1993, Mauro se unió al equipo de Surfsand Resort; este mayo se cumplirán increíbles 29 años de servicio en el resort.

A lo largo de su tiempo en Surfsand, Mauro ha sido reconocido como Empleado del Mes más de 14 veces. Es un miembro del equipo ejemplar que constantemente va más allá para ayudar y capacitar a otros, incluso fuera de su departamento, verdaderamente impulsando el éxito. Mauro muestra un profundo respeto por sus compañeros de trabajo y cree que las personas crecen y aprenden unas de otras a través de la comunicación y la colaboración. Mauro es un miembro del equipo sobresaliente con una ética fuerte y un gran corazón. Su notable lealtad, dedicación y compromiso con el trabajo en equipo durante casi tres décadas reflejan el corazón de los Valores de Vesta y ayudan a que Surfsand sea un lugar verdaderamente especial para trabajar.



Vesta Hotels

Recuperación del Servicio – Convertir un “Ups” en un “¡Guau!”

En la hostelería, los errores ocurren. Una habitación puede no estar lista. Puede faltar un servicio. Un problema de mantenimiento podría interrumpir la estadía. Lo que nos define no es el error, sino cómo respondemos. En Vesta, usamos el método LEARN para guiar la recuperación del servicio:

L – Escuchar

Brinde al huésped toda su atención. Permítale compartir su experiencia sin interrupciones.

E – Empatizar

Reconozca cómo se sienten. Un simple “Entiendo lo frustrante que debe ser” hace mucho.

A – Disculparse

Ofrezca una disculpa sincera, incluso si el problema no fue causado directamente por usted. Representamos al hotel como un solo equipo.

R – Resolver

Asume la responsabilidad y actúa rápidamente. Ya sea un cambio de habitación, un artículo de reemplazo u otra solución considerada, el seguimiento es importante.

N – Notificar

Informa al líder o departamento adecuado para asegurar que el problema se aborde completamente y no vuelva a ocurrir.

Cuando se maneja con cuidado y profesionalismo, la recuperación del servicio genera confianza y lealtad. Un “oops” no es el final de la historia: es nuestra oportunidad de crear un “wow” duradero.

Felicitaciones a los tres mejores hoteles Vesta que continuamente obtienen más del 85% en recuperación del servicio; Cannery Pier Hotel & Spa, Hilton Garden Inn Seattle North/Mukilteo, y Homewood Suites La Quinta.



More Scoop

Gracias por Levantar Su Voz

Un gran agradecimiento a todos los que participaron en nuestra Encuesta de Satisfacción de Miembros del Equipo del Trimestre de febrero. Sus comentarios son más importantes de lo que pueden imaginar.

Cuando se toman el tiempo para completar la encuesta, están haciendo más que responder preguntas: están ayudando a dar forma al futuro de nuestro lugar de trabajo. Su opinión ayuda a la dirección a entender qué está funcionando bien, dónde podemos mejorar y cómo podemos apoyar mejor a usted y a sus equipos.

Una participación sólida también asegura que los resultados reflejen verdaderamente la voz de nuestra organización. Cuantos más miembros del equipo participen, más clara será la imagen que tengamos, y más significativos podrán ser los pasos de acción.

Actualmente estamos revisando los resultados y esperamos compartirlos con usted pronto, junto con los próximos pasos. La transparencia y el cumplimiento son importantes para nosotros, y su voz juega un papel clave en impulsar un cambio positivo.

Gracias por expresarse, participar activamente y ayudarnos a seguir creciendo juntos.



Contact Us: TellVesta@vestahospitality.com | 360.952.8940

Next edition: April 2026

Vesta Hospitality | 15605 SE Mill Plain Blvd | Va, WA 98684 US

[Unsubscribe](#) | [Update Profile](#) | [Constant Contact Data Notice](#)



Try email & social marketing for free!