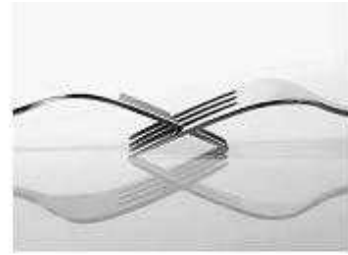


quality concepts

RECURSOS HUMANOS
EN HOSTELERÍA



Manual de Recepción -EXTRACTO-

PUEDE PEDIR EL MANUAL COMPLETO EN WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET

Este documento está licenciado única y exclusivamente a ABC Hotels para su uso interno de formación y calidad.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Quality Concepts.



ÍNDICE

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETO	5
3. ALCANCE	5
4. PERSONAL	5
5. DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO	6
5.1. Jefe de Recepción	6
5.2. Recpcionista / Recepcionista de Noche	7
5.3. Conserje	8
5.4. Mozo	9
6. DESARROLLO	10
7. TAREAS GENERALES PREVIAS A LA LLEGADA DEL CLIENTE	10
7.1. Previsión de Ocupación	10
7.2. Control de Estado de Habitaciones	11
7.3. Asignación de Habitaciones	12
8. TAREAS DE CADA TURNO	13
8.1. Tareas del turno de Mañana	13
8.2. Tareas del turno de Tarde	17
8.3. Tareas del turno de Noche	18
9. SITUACIÓN DE OVERBOOKING	20
10. TAREAS DE CHECK IN	21
10.1. Check in del cliente con Reserva	21
10.2. Check in del cliente sin Reserva – walk in	23
11. TAREAS DE CHECK OUT	23
11.1. Check out previsto de un cliente	23
11.2. Check out imprevisto de un cliente	26
12. ATENCION TELEFONICA	26
12.1. Normas	26
12.2. Cómo debemos tomar una reserva por teléfono?	27



12.3.	Consecuencias posibles de una atención telefónica incorrecta o insuficiente	30
12.4.	Transferir llamadas y Recogida de Mensajes	31
12.5.	Atención y seguimiento de la encuesta de satisfacción	32
12.6.	Resolución de quejas e incidencias	32
13. CAJA		33
13.1.	Procedimiento a seguir por todos los turnos	34
14. FACTURACIÓN		35
14.1.	Servicios a facturar en las habitaciones	36
15. CONSERJERIA		37
16. ANEXOS		38



1. DESARROLLO

El departamento de Recepción es el único departamento del hotel que trabaja las 24 horas del día. Además, durante las 24 horas deberá estar a la disposición de todos los clientes.

Típicamente las tareas se dividen por turnos, pero éstas pueden variar dependiendo del tipo de hotel.

Ojo!! Es muy importante conocer el tipo de hotel y clientela que tenemos para planificar la plantilla y los turnos adecuadamente.
No es lo mismo el trabajo de una Recepción en un hotel al lado del Aeropuerto, donde los clientes llegan durante todas las horas del día, y con un tráfico más intensivo durante la semana que un hotel en la costa, con llegadas muy programadas de grupos de clientes, especialmente los fines de semana!
Igualmente pasa con la planificación de vacaciones del personal – en un hotel de ciudad, con mayor afluencia de clientes de negocios, seguramente se tendrá que programar más vacaciones durante los meses de verano. Mientras, en un hotel vacacional, se deberán programar durante los meses de menor ocupación durante el transcurso del año.

El trabajo se divide principalmente en tres turnos:

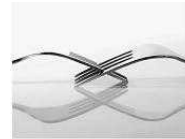
- **Turno de Mañana** (dependiendo del hotel, típicamente de 07 a 15 o de 08 a 16)
- **Turno de Tarde** (de 15 a 23 o de 16 a 00)
- **Turno de Noche** (de 23 a 07 o de 00 a 08)

Cada uno de los turnos tiene una serie de tareas y procedimientos establecidos que estudiaremos a continuación.

2. TAREAS GENERALES PREVIAS A LA LLEGADA DEL CLIENTE

2.1. Previsión de Ocupación

Es necesario tener control absoluto de la previsión de ocupación, para evitar problemas de overbooking, y para que los departamentos del hotel que



dependen del nivel de ocupación puedan prever el nº de empleados (pisos, cafetería-restaurante)



Cuánta ocupación?
50-85%?
Vamos a necesitar
extras?
Tenemos eventos
especiales?

El departamento de Recepción es el responsable de proporcionar la previsión de ocupación a los demás departamentos, en base a la información proporcionada por el sistema informático. Para tal fin, el recepcionista de noche, una vez cerrado el día, saca unos listados de previsión de ocupación a través del programa de gestión, desde el día en el que se saca el listado a diez días vista (o según la política del hotel), indicando las entradas, salidas y previsión de habitaciones ocupadas totales, así como el número de desayunos, almuerzos y cenas contratados para cada día.

Este listado será distribuido a primera hora de la mañana a los siguientes departamentos:

- Dirección
- Gobernanta
- Restauración
- Ventas/dto. comercial

Asimismo, si hubiera algún cambio brusco en la ocupación, bien por la confirmación de un grupo de reservas, o la cancelación del mismo, volveríamos a sacar dichos listados, y los haríamos llegar inmediatamente a los departamentos indicados.

Ojo!!! Es sumamente importante avisar a los departamentos sobre un cambio brusco para poder ajustar la plantilla! Imagínese el caos que puede ocurrir si en el hotel tenemos una ocupación del 90% con una plantilla prevista para 60%!!!

2.2. Control de Estado de Habitaciones

Es responsabilidad del **turno de noche** emitir después del cierre un **listado para la Gobernanta** de clientes alojados por número de habitación y con fecha de salida. Este listado se le entrega a la Gobernanta cada mañana, para que pueda coordinar la repartición del trabajo a su personal.



Es importante una buena comunicación entre el departamento de Pisos y Recepción sobre el estado de habitaciones, para poder asegurar una correcta asignación de habitaciones. Igualmente, servirá para hacer excepciones a la hora del check in de clientes:

Por ejemplo: Si el hotel tiene una política de check in a las 14.00, pero se presenta un cliente que acaba de llegar de un vuelo trasatlántico, y necesita duchar y cambiarse para acudir a una reunión, la Recepción intentará comprobar con la Gobernanta si hay alguna habitación que esté lista para ser ocupada.

Si bien las normas están creadas para seguirlas, hay que tener el suficiente sentido común como para no dejar a un cliente enfadado y desatendido si podemos ofrecerle una solución.

La Gobernanta se encarga, a medida que va revisando las habitaciones de salida que van limpiando las camareras, de actualizar su disponibilidad a través del teléfono (o en algunos casos, sistema informático a través del Televisor), con lo que la Recepción tiene siempre una información real del estado de las habitaciones, y puede controlar mejor las posibles asignaciones o llegadas durante el turno de mañana.

Sobre las 14:30 horas, la Gobernanta bajará la hoja de control de habitaciones a la Recepción, indicando el estado actual de cada habitación (cliente limpia, cliente pendiente, salida, etc.). Esta información será revisada con una persona del departamento de Recepción, aclarando las diferencias que haya entre la hoja y el estado que tengamos en nuestro sistema de gestión. Las diferencias entre ese control y el estado también serán aclaradas, así como el resto de habitaciones que queden pendientes de limpiar, en un segundo control que se realizará sobre las 16:30 horas, cumplimentando la misma hoja y dándola por definitiva, por parte de la Gobernanta. En ese momento, y una vez realizado el control correctamente, esta hoja debe ser firmada por la Gobernanta y el recepcionista que ha hecho el control con ella.

La camarera del turno de tarde también entrega en Recepción a la salida de su turno, una hoja de control de su trabajo. Todo esto queda archivado en la Recepción para su consulta.

2.3. Asignación de Habitaciones

FIN DEL EXTRACTO.

MANUAL COMPLETO SE PUEDE PEDIR EN WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET