



EDITORIAL
MAR ABIERTO

*Procedimientos
de recepción hotelera,
conserjería, teléfono,
reservas, cajas y auditoría.*

Colección
C.S.H

Isabel Maldonado Román
Bárbara Fernández Sanabria
Emil Viera Manzo



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Ciudadela universitaria vía circunvalación (Manta)

www.uleam.edu.ec

Autoridad Académica:

Miguel Camino Solórzano, Rector

Iliana Fernández, Vicerrectora Académica

Doris Cevallos Zambrano, Vicerrectora Administrativa

PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN HOTELERA, CONSERJERÍA, TELÉFONO, RESERVAS, CAJA Y AUDITORÍA

©Isabel Maldonado Román.

©Bárbara Fernández Sanabria

©Emil Viera Manzo

Revisión pares académicos:

Nombre: Gilberto Blanco González

Institución: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí

Tiempo completo, parcial o agregado: completo

Teléfono: 0998695670

Email: gilbertoblancogonzalez@gmail.com

Nombre: Esdra Real Garlobo

Institución: Universidad Regional Autónoma de Los Andes

Tiempo completo, parcial o agregado: completo

Teléfono: 0999973647

Email: esdragarlobo@gmail.com

Consejo Editorial: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Director Editorial: Hernán Murillo Bustillos

Diseño de cubierta: Bryan Rodríguez

Diseño y diagramación: José Márquez Rodríguez

Estilo, corrección y edición: Alexis Cuzme (DEPU)

ISBN: 978-9942-959-87-4

Edición: Primera. Mayo 2017

Departamento de Edición y Publicación Universitaria (DEPU)

Editorial Mar Abierto

2 623 026 Ext. 255

www.marabierto.uleam.edu.ec

www.depu.uleam.blogspot.com

www.editorialmarabierto.blogspot.com

Manta - Manabí - Ecuador

Resumen:

Ecuador se ha destacado en los últimos cinco años por el turismo, como actividad económica, que contribuye al desarrollo de las regiones y del país. El entorno creciente hotelero y los estándares de calidad de servicios se han visto necesitados de profesionales con perfiles adecuados para desempeñarse en esta industria. Ese papel corresponde a la universidad donde se fortalece la investigación, la vinculación con la colectividad, y la academia, para formar profesionales, con personalidad bien definida y características de líder, preparados con conocimientos prácticos a nivel internacional que asimilen la calidad que exige el desarrollo de la hotelería en el Ecuador. La carrera de Administración de Empresas hoteleras se propone egresados con conocimientos científicos, competitivos, con valores éticos y humanos, con vocación de servicios, que les permita desempeñarse como gestores de hospitalidad, alojamiento y restauración; con énfasis en la eficiencia y eficacia, emprendedores en la creación, desarrollo, ejecución y administración de iniciativas que contribuyan con el progreso socioeconómico de la provincia y el país y lograr consolidar la posición de potencia turística.

La malla vigente contiene asignaturas que consolidan este proceso. En este contexto existen limitaciones en la bibliografía. De ahí la necesidad de este Material de Apoyo: Manual de procedimientos Recepción hotelera, conserjería, teléfono, reservas, caja y auditoría. Procedimientos que permitirán a los estudiantes, como futuros colaboradores, desempeñen las funciones que contribuyen a la calidad del servicio en el departamento de Recepción y Reservas.

Palabras claves: Recepción hotelera, conserjería, teléfono, reservas, caja y auditoría.

Índice

Introducción.....	5
CAPÍTULO I.....	7
PROCEDIMIENTOS EN EL SUBDEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA	7
CAPÍTULO II	19
PROCEDIMIENTOS EN EL SUBDEPARTAMENTO DE TELÉFONO	19
CAPÍTULO III.....	30
PROCEDIMIENTOS EN EL SUBDEPARTAMENTO DE RESERVAS	30
CAPÍTULO IV	37
PROCEDIMIENTOS EN EL SUBDEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN - CAJA	37
CAPÍTULO V	59
PROCEDIMIENTOS EN EL SUBDEPARTAMENTO DE AUDITORÍA	59
BIBLIOGRAFÍA.....	65

Introducción

La capacitación es de vital importancia, es una contestación a la necesidad que tienen las empresas de contar con talento humano calificado y de alto rendimiento. Ofrecer altos estándares de calidad es garantía de tener clientes satisfechos, por lo que es valioso formar y capacitar constantemente a todo personal que labora en los hoteles, ya que a través de esto se logra actualizar los conocimientos, brindarles nuevas técnicas y métodos de trabajo que garanticen la efectividad en sus funciones, la estandarización en el servicio y la posibilidad de desarrollo. Cada subproceso de la organización en su funcionamiento es la clave para lograr mantener el producto turístico entre los más demandados.

Es la recepción hotelera la cara de presentación del hotel. Constituye el departamento de Recepción un elemento primordial en el desarrollo, funcionamiento y gestión de toda instalación de alojamiento. Ello se argumenta desde tres puntos de vistas: ingresos/ utilidades, fuente y transmisión de información hacia diferentes departamentos del hotel; así como, imagen positiva de la instalación.

Es mediante el departamento de Recepción que el hotel vende su producto más importante: la habitación. Por lo que, los ingresos que se obtienen de esta venta deben ser, entre todos, los de mayor volumen y los que proporcionen mayores utilidades a la instalación.

El departamento de Recepción posee dentro de sus funciones confeccionar y transmitir información diaria, a los diferentes departamentos del hotel (listas de entradas y salidas, bookings, reportes, etc.). Estas informaciones, por un lado, son imprescindibles para el logro del buen funcionamiento y desarrollo de los departamentos; por otro, garantizan un trabajo integral, que afirma un servicio de calidad en el hotel.

Diversa bibliografía se refiere al departamento de Recepción como “la tarjeta de presentación de la instalación”, “el centro nervioso del hotel”. Expresiones muy certeras, si se tiene en cuenta, no solo que es ella la encargada de ofrecer los servicios relacionados con la llegada, atención durante la estancia ante cualquier

necesidad o problema y con la salida de los clientes; sino, que es con la Recepción con la que este establece su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio que se ofrece en el hotel.

Todo lo anterior contribuye a que el cliente se cree y lleve consigo una imagen de la instalación en general. Imagen que será positiva, en la medida que los trabajadores del departamento de recepción brinden un servicio de calidad, traducido en demostración de competencias profesionales impecables; donde se destaca la ejecución correcta de todos los procedimientos en cada uno de los subdepartamentos que lo forman: conserjería, teléfono, reservas, recepción - caja y auditoría.

Tomando como tema los procedimientos a ejecutar en esos subdepartamentos, surge la idea del libro. Este se confeccionó a partir de la selección y compilación de información, mediante la consulta de diversa bibliografía relacionada con la temática; tales como: manuales, materiales de apoyo y libros de diferentes autores. El mismo nace como resultado del cambio en la matriz productiva en el Ecuador, el material pretenden colaborar con el buen desempeño hotelero de administrativos y trabajadores, los procedimientos que a continuación ofrecemos para la ejecución de un subproceso tan importante como es la Recepción Hotelera corresponde a todas las categorías de hoteles. El libro puede ofrecer a estudiantes y profesores una vía de preparación en el campo de la capacitación. Se espera que encuentren en sus páginas una guía certera, que permita proceder y operar competentemente en el emocionante mundo de la Recepción hotelera.

El cuerpo del material, está compuesto por cinco capítulos, en los que se describen minuciosamente los procedimientos de trabajo a ejecutar en los subdepartamentos: conserjería, teléfono, reservas, recepción - caja y auditoría. Finalmente se culmina con el enunciado de la bibliografía que sirvió de base al presente trabajo.

CAPÍTULO I

Procedimientos en el Subdepartamento de Conserjería

El departamento de conserjería en un hotel se ocupa de la atención directa a los huéspedes y a la solución de problemas o inquietudes que estos presenten, a su llegada al hotel, durante su estancia y a su salida. En esta área se llevan a cabo varios procedimientos, los que se describen en el presente capítulo.

I.I. Descripción de los procedimientos

1.1. Entrega de mensaje a clientes o huéspedes

(Tomados por la operadora de teléfono o la recepcionista)

1. Recibir el mensaje en un sobre cerrado.
2. Localizar y saludar al huésped, con cortesía.
3. Hacer saber al huésped que tiene un mensaje.
4. Entregar el mensaje al huésped de forma personal, directamente a él, lo antes posible.
5. Despedirse con cortesía.

Nota: Los mensajes de clientes que aún no han realizado el Check-in se guardarán dentro del Sobre de Bienvenida, el que se entregará tan pronto arriben al hotel.

1.2. Custodia de Equipajes

(Posee dos momentos)

a) Primer momento: Recogida del equipaje:

1. Saludar con cortesía.
2. Preguntar al huésped o cliente si necesita del servicio / atender al pedido del servicio por parte del huésped o cliente.
3. Llenar datos en ticket de equipaje (según el impreso establecido) (el ticket debe estar foliado)
4. Adjuntar la matriz del ticket de equipaje al equipaje.
5. Entregar al cliente o huésped el resguardo correspondiente (la copia) del ticket de equipaje para su identificación en el momento de su recogida.

6. Guardar los equipajes en el cuarto para equipajes, debidamente ordenados y con sus talones (matriz del ticket de equipaje) de identificación. El cuarto debe ser un local con condiciones adecuadas para brindar este servicio: iluminación, seguridad, entrepaños, colgadores, orden, limpieza, permanecer cerrado, con acceso limitado y controlado.

7. Despedirse con cortesía.

b) Segundo momento: Devolución del equipaje:

1. Saludar con cortesía.

2. Solicitar al cliente o huésped la copia del ticket, para su identificación.

3. Unir ambas partes del ticket (matriz y copia) como constancia de la devolución realizada.

4. Entregar el equipaje.

5. Despedirse con cortesía.

6. Archivar y custodiar ambas partes del ticket de equipaje.

1.3. Objetos olvidados por los Clientes

1. Entregar el objeto olvidado al departamento de conserjería.

2. Entregar el objeto olvidado a la Gobernanta, que custodiará el objeto esperando a que sea reclamado o si conoce el dueño lo entregará a él.

1.4. Escándalos en habitaciones

1. Llamar a la habitación.

2. Saludar con cortesía.

3. Solicitar al cliente que por favor no moleste, que se tienen quejas de otras personas.

4. Insistir al cliente, si persiste en su actitud escandalosa, para que desista o abandone su habitación, de no hacerlo se solicitará la intervención al departamento de Seguridad

5. Adoptar la medida que se considere oportuna por parte de la recepción, en función de lo sucedido.

1.5. Cambios de habitación

1. Recibir orden del cambio de habitación por parte del recepcionista.
2. Recibir la llave de la nueva habitación.
3. Dirigirse a la habitación en la que se encuentra el huésped.
4. Al llegar a la habitación, realizar una revisión general como si se tratara de una salida (el cliente puede dejar un objeto olvidado).
5. Pedir al cliente, amablemente, la llave de la habitación.
6. Trasladarse hacia la otra habitación, con equipajes y clientes (ayudado por la camarera).
7. Tocar la puerta al llegar a la otra habitación (como si se tratara de una entrada).
8. Entrar en la habitación, revisarla y enseñar (explicar) al huésped, el funcionamiento de: luces, TV, aire acondicionado, radio, sistema automático de teléfonos, refrigerador, agua fría y caliente, etc.
9. Colocar el equipaje en su lugar respectivo.
10. Despedirse del cliente cortésmente, preguntándole si le gustó la habitación y deseándole buenos días, tardes o noche.
11. Tomar notas de los equipajes cambiados.
12. Informar a la recepción de que el cambio fue efectuado y entregar la llave de la habitación desocupada.

1.6. Muestreo de Habitaciones

1. Recepcionar la solicitud del recepcionista de que muestre la habitación.
2. Dirigirse hacia la habitación en compañía del cliente: *sígame por favor, le muestro la habitación.*
3. Ya en la habitación, tocar antes de entrar.

4. Abrir la puerta y entrar (dejar la puerta abierta mientras se muestra la habitación).
5. Abrir las cortinas y encender la luz.
6. Mostrar todas las comodidades que ofrece la habitación (TV, radio, aire acondicionado, sistema automático de teléfonos, refrigerador, agua fría y caliente, etc.)
7. Al salir cerrar las cortinas y apagar la luz.
8. Si la persona se quiere hospedar en la habitación, indicarle que debe ir personalmente a la recepción a registrarse.
9. Dirigirse con el cliente hacia la recepción.
10. Entregar la llave al recepcionista e informarle los comentarios del cliente.

1.7. Pérdida de llave

1. Una vez reportada la pérdida de la llave, recibir la orden por parte de la recepcionista de abrir la habitación y realizar un chequeo rápido de la misma.
2. Dirigirse hacia la habitación, abrirla y chequearla.
3. Informar a la recepcionista, resultados del chequeo.

1.8. Llamadas matutinas que no son respondidas por los huéspedes

1. Recepcionar la información dada por la operadora en carpeta, relacionada con que el huésped no respondió a la llamada.
2. Dirigirse inmediatamente a la habitación.
3. Tocar fuertemente a la puerta de la habitación, hasta que se despierte el huésped.
4. Comunicar al huésped con trato personalizado, una vez que haya contestado al llamado: *Buenos días Sr... son las... am.*
5. Si el huésped no se encuentra en la habitación, hacerlo saber al recepcionista para que registre en el libro de incidencia lo sucedido y se tomen las medidas necesarias.

1.9. Procedimiento por parte del maletero a la llegada del huésped

1. Dirigirse al auto y abrir sus puertas, ayudar a las damas, ancianos, niños, impedidos físicos, a bajar del mismo.
2. Saludar con una sonrisa natural y amistosa, siempre de acuerdo con la hora del día.
3. Dar la bienvenida de manera cordial y amable.
4. Preguntar al huésped si trae consigo equipaje.
5. Si trae equipajes, abrir el maletero del auto y retirarlo.
6. Dirigirse con los equipajes y huésped hasta al lobby del hotel.

Nota: Evitar en lo posible que el huésped cargue su equipaje por ligero que sea; pero si este desea hacerlo, debe respetar su voluntad.

7. Al llegar al lobby, indicar al huésped la ubicación de la recepción. Mientras, esperar con el equipaje en un lugar visible, a que se registre y le asignen su habitación.

1.10. Conducción del huésped hacia la habitación (después de Check in)

1. Recoger la llave de la habitación que el recepcionista entregará y revisar que esta corresponda al número de la habitación asignada (cuando el huésped haya quedado registrado).
2. Tomar los equipajes del huésped.
3. Llamar al huésped por su apellido e indicar el camino, en tono amable: *"Por aquí si me hace el favor, Señor" / "sígame, por favor, Señor"*
4. Dirigirse hacia la habitación. Caminar (siempre) unos pasos delante del huésped sin precipitarse, mostrando el camino, para que este no tenga dificultades al seguir.
5. Si existe elevador, a la entrada de este ceder el paso al huésped e indicar al ascensorista al piso que van. En caso de que no haya ascensorista oprimir el botón del piso deseado.

6. Preguntar al huésped, durante el trayecto a la habitación, si tuvo buen viaje y sugerir los servicios del hotel: cafetería, restaurante, masaje, sala de fiesta, etc.
 7. Al llegar a la habitación, acomodar el equipaje en el pasillo a un lado de la puerta, para no obstruir el paso del cliente.
 8. Tocar la puerta con los nudillos de la mano (tres toques), al no recibir respuesta abrir la puerta.
 9. Penetrar en la habitación, encender la luz y permitir que el huésped pase a su cuarto. La puerta debe quedar abierta mientras el maletero se encuentre dentro de la habitación.
 10. Revisar que la puerta de comunicación al cuarto anexo (si lo hay) se encuentre cerrada.
 11. Abrir las cortinas si la entrada del huésped es durante el día.
 12. Supervisar y enseñar (explicar), al huésped, el funcionamiento de: luces, TV, aire acondicionado, radio, sistema automático de teléfonos, refrigerador, agua fría y caliente, etc.
 13. Encender la luz del baño y supervisar que no falte nada (toallas, papel, vasos, jabón, etc.)
 14. Preguntar al huésped la opinión del cuarto, en caso de no gustarle se debe reportar a la recepción y al conserje.
 15. Acomodar el equipaje en el lugar respectivo: sacos y abrigos al closet, maletas al porta maletas, porta cosméticos al tocador.
 16. Entregar la llave al huésped si este no solicita otros servicios.
 17. Despedirse deseándole una feliz estancia.
 - a. Nota: No prolongar la espera para obtener propinas si esta es otorgada agradecerla y guardarla sin mirar su importe.
 18. Al salir de la habitación, cerrar la puerta despacio, no de forma ruidosa.
- 1.11. Conducción del huésped desde su habitación hasta la recepción (para realizar Check out)**

1. Recibir la solicitud para recoger el equipaje de la habitación. Acudir en el momento que el huésped lo indique.
2. Al llegar a la habitación tocar la puerta e identificarse (si la puerta está abierta también se debe tocar).
3. Al abrir el huésped, saludarlo de acuerdo con la hora del día e indicarle que le ayudará con su equipaje, diciendo: *Buenos días Sr.... He venido para recoger su equipaje.*
4. Revisar que el huésped no haya olvidado algún objeto en la habitación (en closets, cajones, baño, etc.); de ser así, entregarlo inmediatamente.
5. Revisar si existe algún desperfecto en la habitación (rotura, daño, pérdida) causado por el huésped.
6. Apagar luces y aparatos que consumen energía eléctrica: TV, aire acondicionado, etc.
7. Recoger la llave de la habitación (es muy común que los huéspedes se la lleven por olvido).
8. Recoger el equipaje del huésped.
9. Trasladarse con el huésped y su equipaje hacia la recepción, en el lobby. Durante este recorrido investigar cortésmente cómo ha sido su permanencia en el hotel, si disfrutó su estancia.
10. Una vez en el lobby, preguntar al huésped si abandonará o no el hotel en ese momento y si desea utilizar el servicio de custodia de equipaje (proceder al respecto).
11. De no guardar el equipaje en el cuarto para equipajes, porque el huésped abandonará el hotel en ese momento, colocar y cuidar el equipaje cerca de la recepción en lugar visible, mientras el huésped realiza su Check out.
12. Si se ha detectado algún desperfecto en la habitación causado por el huésped, reportar a la recepción y Ama de Llaves en forma discreta sin que el huésped se dé cuenta.
13. Esperar vigilante el aviso del recepcionista para acompañar en su salida al huésped.

1.12. Procedimiento por parte del maletero en la salida del huésped

1. Cargar el equipaje y acompañar al huésped hasta su vehículo en el parqueo.
2. Donde no exista el servicio del Portero, puede gestionarle un taxi, automóvil propio si el huésped lo desea.
3. Acomodar el equipaje en el maletero del vehículo, asegurarse de que no falte nada.
4. Despedir con cortesía al huésped e invitarlo a regresar al hotel y desearle feliz viaje.
5. Ayudar a los clientes a subir al vehículo.
6. Cerrar con precaución las puertas del vehículo.
7. Anotar en su reporte las placas del auto donde depositaron las maletas

1.13. Procedimientos del parqueo de autos por parte del parqueador.

1. Dar la bienvenida al huésped usando frases de cortesía y el saludo siempre de acuerdo con la hora del día.
2. Abrir las puertas del auto, ayudando a las damas, ancianos, niños, etc., a subir y/o bajar del mismo.
3. Pedir al cliente si desea que su auto sea parqueado.
4. Solicitar al cliente la llave del auto, tomarla.
5. Revisar el auto antes de parquearlo: si presenta golpes o alguna otra irregularidad y si su funcionamiento es correcto. Comunicar de inmediato al cliente, si se encuentran anomalías en el auto.
6. Conducir el auto hacia la zona destinada al parqueo.
7. Parquear el auto en el lugar indicado (debe ser una zona que ofrezca seguridad) (ocupará espacios que no interrumpan el tránsito de otros vehículos).
8. Asegurar el cierre total del auto estacionado.

9. Entregar la llave del auto al cliente o en la recepción, si el cliente así lo desea.
10. Velar por la seguridad del auto estacionado.

1.14. Procedimientos de la entrega de autos por parte del parqueador

1. Saludar al cliente con cortesía.
2. Solicitar y recoger llave del auto.
3. Trasladarse hacia la zona destinada al parqueo y tomar al auto.
4. Conducir el vehículo hasta la puerta del hotel (con precaución para evitar maltrato y accidentes).
5. Entregar el auto al cliente (no se abandonará hasta su entrega).
6. Despedir con cortesía al huésped e invitarlo a regresar al hotel y desearle feliz viaje

1.15. Procedimientos del recibimiento y despedida por el portero

1. Abrir la puerta principal de la instalación dándole la bienvenida a toda persona que llegue a la misma, usando frases de cortesía y saludando siempre de acuerdo con la hora del día.
2. Cerrar la puerta principal de la instalación, despedirse del cliente o huésped e invitarlo a regresar al hotel y desearle feliz viaje.

1.16. Procedimiento del ascensorista en subida

1. Saludar al huésped de manera cordial y amable siempre de acuerdo con la hora del día.
2. Solicitar con discreción, amabilidad y agilidad la tarjeta de identificación del huésped o el pase correspondiente. No acepta tarjetas enmendadas o que no se correspondan con la fecha de estancia. Omite la solicitud de identificación del huésped cuando estos, por su período de estancia, son conocidos como huéspedes, agilizando el servicio.
3. Preguntar a qué piso se dirigen y registrarlos en los controles del tablero o pizarra del equipo.

4. Avisar la llegada al piso antes de que el ascensor abra sus puertas.
5. Si hay personas entre los pisos debe avisar si el elevador sube o baja.
6. En cada piso, antes de cerrar las puertas del ascensor anunciar en tono de voz moderado la dirección que lleva el equipo.

1.17. Procedimiento del ascensorista en bajada

1. Saludar al huésped de manera cordial y amable siempre de acuerdo con la hora del día.
2. Preguntar a qué piso se dirigen y registrarlos en los controles del tablero o pizarra del equipo.
3. Avisar la llegada al piso antes de que el ascensor abra sus puertas.
4. Si hay personas entre los pisos debe avisar si el elevador sube o baja.
5. En cada piso, antes de cerrar las puertas del ascensor anunciar en tono de voz moderado la dirección que lleva el equipo.

1.18. Procedimientos con la ficha de Cardex o historial de clientes asiduos y VIP

1.18.1. Elaboración y actualización de la ficha de Cardex

1. Entrevistar informalmente al cliente para obtener los datos de interés que recogerá la ficha del Cardex: datos del pasaporte u otro documento de identificación, profesión, compañía o negocio, número de hijos, fecha de cumpleaños, aniversario de bodas, preferencias, servicios especiales a mantener en cada una de sus estancias, etc. Anotar esos datos.
2. Llenar modelo de gustos y disgustos del cliente, teniendo en cuenta las experiencias en el servicio.

Nota: Esta acción la ejecutan los empleados en cada una de las áreas de servicio del hotel.

3. Automatizar las fichas del Cardex en el módulo de front office, para que los datos aparezcan en máquina cuando se realice la entrada.
4. Actualizar sistemáticamente los datos contentivos en las fichas sobre la base de las nuevas observaciones o entrevistas con el cliente. Tener en

cuenta, para introducir también, datos sobre quejas y experiencias negativas del cliente y la solución propuesta por el hotel.

5. Revisar las reservas para actualizar los Cardex de clientes asiduos y VIP.

1.18.2. Utilización de la ficha de Cardex o historial de clientes asiduos y VIP

1. Si los clientes asiduos no están hospedados en el hotel, enviar un mensaje de felicitación a su país (siempre a nombre del hotel) por aniversarios: cumpleaños, fechas festivas del país o de su empresa, entre otros.
2. Ofrecer obsequio de cortesía a los clientes que se hallan hospedados que celebren su cumpleaños, fechas significativas para su empresa, aniversario de bodas, entre otros. El obsequio consistirá en tarjetas, flores, cestas de frutas, confituras, bebidas alcohólicas, souvenir o artesanías (los productos serán del país).

Nota: Las fichas se revisarán sistemáticamente para poder hacer una utilización oportuna de la misma.

CAPÍTULO II

Procedimientos en el Subdepartamento de Teléfono.

El departamento de teléfono en un hotel se ocupa de recibir y pasar llamadas telefónicas: externas (locales y de larga distancia) e internas del hotel; y de proporcionar la información requerida por los huéspedes, personal interno y externo del hotel. Este subdepartamento cuenta con varios procedimientos, que se refieren en el presente capítulo, favoreciendo a un conocimiento sólido de los mismos.

II.I. Descripción de los Procesos.

2.1. Etiqueta telefónica

1. Responder al teléfono antes de los tres timbres.
2. Identificar la cadena o grupo y la instalación: *ej. Oro Verde, Hotel Manta.*
3. Saludar de acuerdo con la hora del día: *ej. buenos días / tardes / noches.*
4. Identificarse: *ej. le habla ...*
5. Emplear frase de cortesía: *ej. ¿En qué puedo servirle / ayudarle?*

Nota: La etiqueta telefónica no tiene un formato rígido

2.2. Recepción de llamada para un huésped que se encuentra en la habitación.

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Solicitar espera, con frases de cortesía, a la persona que llama: *ej. un momento, por favor, le comunico en breve.*
5. Verificar las peticiones de “No molestar” o los requerimientos de los huéspedes antes de realizar alguna comunicación.
6. Llamar a la habitación.
7. Anunciar al huésped de la persona que lo llama.
8. Comunicar a la persona que llama, la transferencia de llamada: *ej. ya le comunico / ya le transfiero la llamada.*
9. Finalizar contacto con frase de cortesía: *Gracias por su llamada.*

10. Transferir llamada a la habitación.

2.3. Recepción de llamada para dejar un mensaje a un huésped del hotel

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Tomar mensaje. Llenar modelo de mensaje con los siguientes datos:
 - Nombre del cliente o huésped a quién va dirigido el mensaje.
 - No. de la habitación a la cual se debe hacer llegar el mensaje.
 - Fecha y hora de recepción del mensaje.
 - Nombre de la persona que deja el mensaje, entidad o procedencia de esa persona.
 - No. de teléfono del que ha llamado u otra información de localización (si desea dejarlo)
 - Texto (contenido) del Mensaje.
 - Firma de la operadora que recibió el mensaje.
5. Repetir datos tomados para evitar errores.
6. Finalizar contacto con frase de cortesía: *ej. Gracias por su llamada.*
7. Activar la luz de mensaje en el teléfono de la habitación del huésped.
8. Transferir el mensaje en sobre a Conserjería.

2.4. Recepción de llamada para un huésped que se encuentra en la habitación, pero la línea está ocupada

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Solicitar espera, con frases de cortesía, a la persona que llama: *ej. un momento, por favor; le comunico en breve.*

5. Verificar las peticiones de “No molestar” o los requerimientos de los huéspedes antes de realizar alguna comunicación.
6. Llamar a la habitación.
7. Comunicar a la persona que llama que la línea se encuentra ocupada.
8. Ofrecer que permanezca en línea o toma de mensaje: *ej. ¿Ud. desea permanecer en línea o dejar un mensaje?*
9. Si el que llama desea dejar mensaje, se procede al respecto.
10. Si el que llama desea permanecer en línea, hay que esperar a que esta se desocupe, manteniendo contacto a intervalos con la persona que permanece en línea e informándole del curso de su llamada: hacer reporte progresivo (aprox. 20seg).
11. Una vez libre la línea y comunicado con el huésped, anunciar a esta la persona que lo llama.
12. Comunicar a la persona que llama la transferencia de llamada: *ej. gracias por la espera / perdone la demora, ya le transfiero la llamada / ya le comunico.*
13. Finalizar contacto con frase de cortesía: Gracias por su llamada
14. Transferir llamada a la habitación.

Nota: Si el cliente no desea seguir esperando en línea, sugerir de forma amable que repita la llamada.

2.5. Recepción de llamada de una persona que recibirá un mensaje dejado por un huésped del hotel

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Informar a la persona que llama que tiene un mensaje del huésped.
5. Informar el contenido del mensaje.
6. Finalizar contacto con frase de cortesía: *ej. Gracias por su llamada.*

2.6. Recepción de llamada de carácter urgente para un huésped que se encuentra hablando por teléfono en la habitación

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Solicitar espera, con frases de cortesía, a la persona que llama: ej. *un momento, por favor, le comunico en breve.*
5. Llamar a la habitación.
6. Activar el *override* y comunicar al huésped que se encuentra hablando, que es la operadora telefónica y que ha interrumpido su conversación por el carácter urgente de la llamada que se encuentra en línea.
7. Comunicar a la persona que llama la transferencia de llamada: ej. *ya le comunico / ya le transfiero la llamada.*
8. Finalizar contacto con frase de cortesía: *Gracias por su llamada*
9. Transferir llamada a la habitación.

2.7. Recepción de llamada de un huésped para averiguar si tiene algún mensaje

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama (el huésped).
3. Solicitar espera (para buscar el mensaje), con frases de cortesía, a la persona que llama: ej. *un momento, por favor.*
4. Buscar el mensaje en el archivo de mensajes recibidos en el día.
5. Informar el contenido del mensaje al huésped que llama o la no existencia de mensaje recibido.
6. Finalizar contacto con frase de cortesía: ej. *Gracias por su llamada.*

2.8. Recepción de llamada para un huésped que no se encuentra en la habitación o no contesta

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.

2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Solicitar espera, con frases de cortesía, a la persona que llama: *ej. un momento, por favor, le comunico en breve.*
5. Verificar las peticiones de “No molestar” o los requerimientos de los huéspedes antes de realizar alguna comunicación.
6. Llamar a la habitación.
7. Comunicar a la persona que llama que el huésped no se encuentra en la habitación: *ej. El Sr... (o la habitación) no contesta.*
8. Ofrecer toma de mensaje o localización del huésped por el audio: *ej. ¿Ud. desea dejar algún mensaje para el Sr...? ¿Usted desea que localice al Sr.... por el audio?*



9. Tomar mensaje (llenar modelo de mensaje).
10. Finalizar contacto con frase de cortesía: *ej. Gracias por su llamada.*
11. Activar la luz de mensaje en el teléfono de la habitación del huésped.
12. Transferencia del mensaje a Conserjería.

9. Localizar al huésped a través del audio (altoparlante): *ej. Sr... (Decir solo el apellido), realizar una pausa corta, Sr... (Decir nombre completo), por favor... (Repetir dos o tres veces)*
10. Informar progresivamente al que llama del desarrollo de la gestión que se efectúa, durante la localización del huésped a través del audio: Hacer reporte progresivo, hasta asegurarse que la persona solicitada está respondiendo.
11. Una vez localizado el huésped hacerle saber que lo llaman y pedirle con cortesía que espere comunicación: *ej. Sr... tiene una llamada telefónica, ¿desea contestar?, por favor espere que le comunico.*
12. Informar con cortesía, a la persona que llama el inicio de la comunicación: *ej. Gracias por la espera / Perdone la demora, ya le comunico con el Sr...*
13. Finalizar contacto con frase de cortesía: *ej. Gracias por su llamada.*

2.9. Recepción de llamada de una persona que desea confirmar si un huésped se encuentra alojado en el hotel

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir identificación a la persona que llama.
4. Solicitar espera, con frases de cortesía, a la persona que llama (para verificar en el rack alfabético): *ej. un momento, por favor.*
5. Verificar las peticiones de ‘No molestar’ o los requerimientos de los huéspedes (permanecer incógnito) antes de realizar alguna comunicación. Buscar en el rack alfabético.
6. Confirmar a la persona que llama que la persona buscada está alojada en el hotel o no (nunca se le da a conocer el número de la habitación, es el huésped quien decide dar su número de habitación o no).
7. Finalizar contacto con frase de cortesía: *Gracias por su llamada.*

2.10. Gestión de llamada local solicitada por el huésped (cuando no es automático)

1. Recibir solicitud de llamada.
2. Solicitar y anotar nombre y número de la habitación del cliente, lugar y número que solicita de llamada local (no se memoriza).
3. Realizar gestión de comunicación con el número solicitado.
4. Si no se obtiene respuesta, informar al huésped solicitante y esperar unos segundos para intentarlo de nuevo.
5. Si se obtiene respuesta, informar al huésped solicitante sin hacer otro comentario y ponerlo en línea (se comunica).
6. Controlar tiempo de comunicación (tiempo que demora la llamada).
7. Cobrar llamada: cargarla a la cuenta del huésped con la mayor brevedad posible o cobrarla en efectivo y confeccionar el recibo de cobro, con su copia.

8. Entregar original del comprobante de cobro al cliente o huésped.
9. Finalizar contacto con frase de cortesía: *ej: ha sido un placer servirle.*
10. Anexar la copia del comprobante de cobro a la factura del huésped.

2.11. Gestión de llamada de larga distancia solicitada por el huésped (cuando no es automático)

1. Recibir solicitud de llamada.
2. Solicitar y anotar los siguientes datos:
 - Nombre del huésped y número de la habitación.
 - Lugar donde se desea llamar.
 - Código del área.
 - Número del teléfono del lugar.
 - Tipo de llamada (teléfono a teléfono o persona a persona).
 - Si es a pagar por el solicitante o revertida.
3. Repetir los datos para cerciorarse de que se anotaron correctamente.
4. Verificar en el Rack de Información si el número de la habitación y el nombre del solicitante se corresponden con los del huésped registrado en el hotel.
5. Verificar con Recepcionista si el huésped ha liquidado su cuenta (anotar el nombre de quien brinda la información).
6. Solicitar el servicio de larga distancia brindando los datos por este orden:
 - Identificación del establecimiento y número de teléfono.
 - Datos de la llamada.
 - Iniciales de su nombre o número de operadora.
 - Solicitar a la operadora de larga distancia su número y anotarlo en el modelo.
7. Poner en línea al huésped cuando se establezca la comunicación.

8. Solicitar a la operadora de larga distancia el tiempo y la tarifa de la llamada, concluida esta, anotar los datos obtenidos, el número de la operadora y el suyo.
9. Avisar al Recepcionista inmediatamente que obtiene la tarifa y enviar el modelo de comprobante de llamada de larga distancia anotando la hora en que se envió.

Llamada de larga Distancia con cobro revertido:

Su procedimiento se diferencia del anterior tan solo por su forma de cobro.

- Tramitar la solicitud de la llamada revertida y si es aceptada por la persona a quien se llama el pago del importe de la misma, lo hace constar en el modelo de “Llamada de Larga Distancia”

2.12. Servicio de despertador o matutino

(Posee dos momentos)

Primer momento: Toma de la solicitud del servicio:

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Tomar claramente la solicitud del matutino / vespertino, pidiendo los siguientes datos: nombre, número de habitación y hora para despertarlo; datos que se repetirán para confirmar y evitar errores (si la solicitud es recibida en la recepción, se debe pasar rápidamente a la operadora de turno).
4. Despedirse de acuerdo con la hora del día: buenas noches / buenas tardes / buenos días.
5. Programar la llamada según la hora solicitada, si la central es automática. Si no es automática, asentar en el libro Lista de Llamadas Matutinas / Vespertinas los datos pedidos al huésped para poder realizar el servicio.

Segundo momento: Llamada al huésped:

1. Llamar al huésped por su nombre, a la hora señalada (exacta). Si el cliente responde, en un tono de voz animado y amistoso, saludar según la hora y decirle la misma: *Buenos días / tardes, Sr..., son las...; que tenga un feliz / buen día, una feliz / buena tarde.*
2. Tachar de la Lista de Llamadas, según vaya realizando el matutino, aquellas que sean respondidas por el huésped.
3. Si el huésped no responde a un primer llamado del matutino, realizar otro a los cinco minutos; si no responde a este utilizar los servicios del Auxiliar de Equipaje (maletero) para que llame a la puerta de la habitación del huésped.
4. Comunicar a la Recepción la situación dada con el huésped que no ha respondido al matutino, ni al llamado a la puerta de la habitación.
5. Anotar en el modelo Lista de Llamadas las gestiones al respecto.

Nota: Contactar diariamente con la recepción para informarse de los matutinos de los grupos.

2.13. Peticiones de “No molestar” (bloquear la habitación para que el huésped no reciba llamadas)

1. Recepcionar la llamada y aplicar la etiqueta telefónica.
2. Escuchar pedido de la persona que llama.
3. Pedir datos al huésped y registrarlos en el Libro de control de los requerimientos: nombre del huésped, número de la habitación, fecha y hora en que se recibió la petición y el número de la telefonista que lo recibió.
4. Finalizar contacto con frase de cortesía: *Gracias por su llamada.*
5. Insertar un slip de “No molestar” o ‘Aviso” sobre el slip correspondiente al huésped de referencia, con los siguientes datos:
 - Número de la habitación en la esquina superior izquierda.
 - Orden explícita (No molestar, No recibir llamadas, recibir llamadas solo del Sr..., permanecer incógnito).
 - Número de la telefonista o clave.

- Fecha y hora en que se tomó la orden.

2.14. Bienvenida a huéspedes importantes (VIP)

1. Comunicarse con la habitación del huésped "VIP".
2. Saludar al huésped de forma cortés, *ej. El hotel "Oro Verde" le da la bienvenida, deseamos que tenga una agradable estancia.*

Nota general: En cada situación se colgará el teléfono siempre después que lo haga la persona que llama.

CAPÍTULO III

Procedimientos en el Subdepartamento de Reservas

El subdepartamento de reservas en un hotel es el que se encarga de recepcionar todas las solicitudes de reservaciones hechas, de analizar el estado ocupacional de la instalación para confirmar o denegar las mismas, manteniéndose actualizado de la capacidad y disponibilidad de la instalación. En este subdepartamento se aprecian diversos procedimientos, los que se detallan en el presente capítulo.

III.I. Descripción de los Procedimientos

3.1. Procedimiento para tomar y confirmar una reservación de cliente directo o libre (Reservaciones directas)

1. Recepcionar la solicitud de la reservación (en el departamento de reservas o directamente en la recepción; a través de teléfono, fax, email, internet, carta, personalmente).
2. Realizar la toma de datos necesarios:
 - Nombre completo del cliente o clientes
 - Nacionalidad.
 - Número de pasaporte.
 - Tipo y cantidad de habitaciones.
 - Cantidad de personas (mayores y menores).
 - Fecha de entrada y fecha de salida.
 - Tipos de cama que se desea en la habitación.
 - Ubicación de la habitación.
 - Cantidad de pax que se hospedarán por habitación.
 - Cómo efectuará el pago: por adelantado, en efectivo o con tarjeta de crédito.
 - Persona de contacto, nombre y teléfono, fax etc.
 - Otras informaciones de interés, tales como clientes asiduos, VIP, eventos etc.

3. Analizar la situación ocupacional; consultando el Planning de reservas, consultando el estado del Booking (lista de reservas). De este análisis se derivan dos situaciones concretas:

Existe la disponibilidad para confirmar la reservación solicitada.

4. Confirmar la solicitud de reservación, informando de la confirmación al solicitante.
5. Introducir los datos ya tomados, en el ordenador, actualizando así los datos estadísticos y el booking.
6. Registrar la reservación en los controles establecidos.
7. Emitir comprobante de confirmación de reservación o número de reservación confirmada.

No existe la disponibilidad para confirmar la reservación solicitada.

4. Informar de la no posibilidad de confirmación al solicitante.
5. Gestionar la confirmación en otro hotel de la misma categoría y preferiblemente de la misma cadena, dejando una vía de comunicación con el cliente, para cuando exista la posibilidad de hospedarlo en el hotel (este fue su deseo primario).

3.2. Procedimiento para tomar y confirmar una reservación de turista individual y de grupo (Reservaciones indirectas)

1. Recepcionar la solicitud de la reservación (en el departamento de reservas o directamente en la recepción; a través de teléfono, fax, email, internet, carta).
2. Realizar la toma de datos necesarios, que llegan a través de un documento: el rooming list:
 - Nombre de la agencia.
 - Posible hora de llegada del cliente o grupo.
 - Nombre completo del cliente o clientes (para los grupos el rooming list).
 - Nacionalidad.
 - Número de pasaporte.
 - Tipo y cantidad de habitaciones.

- Cantidad de personas (mayores y menores).
- Fecha de entrada y fecha de salida.
- Tipos de cama que se desea en la habitación.
- Ubicación de la habitación.
- Régimen de alojamiento (AP-MAP-CP-EP).
- Cantidad de pax que se hospedarán por habitación.
- Persona de contacto, nombre y teléfono, fax etc.
- Otras informaciones de interés: clientes asiduos, VIP, eventos, etc.

3. Analizar la situación ocupacional; consultando el Planning de reservas, el estado del Booking. De este análisis se derivan dos situaciones

Existe la disponibilidad para confirmar la reservación solicitada.

4. Confirmar la solicitud de reservación, informando de la confirmación al solicitante.
5. Introducir los datos ya tomados, en el ordenador, actualizando así los datos estadísticos y el booking.
6. Registrar la reservación en los Controles establecidos.
7. Emitir comprobante de confirmación de reservación o número de reservación confirmada.

No existe la disponibilidad para confirmar la reservación solicitada.

4. Informar de la no posibilidad de confirmación al solicitante.
5. Gestionar la confirmación en otro hotel de la misma categoría y preferiblemente de la misma cadena, dejando una vía de comunicación con el cliente, para cuando exista la posibilidad de hospedarlo en nuestro hotel, pues este fue su deseo primario.

Tratamiento de los “no shows”

1. Considerar la no presentación del cliente al otro día de su entrada prevista y hasta la hora de su salida o Check out.
2. Informar por escrito al Departamento de Riesgo y Facturación y al departamento Comercial, la no presentación.
3. Facturar, según contrato con la agencia de viaje que corresponda.

3.3. Tratamiento del overbooking (desvío de clientes)

Nota:

- Los desvíos deben ser, siempre que sea posible, solo por un día.
- Se debe garantizar el transporte de ida y regreso entre los hoteles afectados.

3.3.1. Tratamiento del overbooking por el hotel que solicita el desvío

Antes y durante el desvío:

1. Garantizar previamente la reserva de habitaciones en un hotel de igual o mayor categoría, del mismo grupo o cadena y al mismo precio de la reserva original. Emitiendo un documento escrito (vía email, fax, etc.) a dicho hotel 24 horas antes de ocurrir el desvío. Este documento debe especificar:
 - Datos del TTOO o AAVV, días de estancia, tipos y cantidad de habitaciones, planes de alimentación y cantidad de clientes por habitaciones.
 - La obligación de ese hotel de recoger los voucher a cada cliente y ejecutar los servicios de acuerdo con las especificaciones descritas en cada voucher.
2. Procurar que los clientes se dirijan directamente al hotel donde serán desviados. Si esto no se logra y arriban al hotel, darles recibimiento por parte de un funcionario del hotel (jefe de recepción o jefe de ventas) y explicarles los motivos del desvío. No expresar justificaciones o disculpas, aprovechar hábilmente las circunstancias, explicando: *Ud. ha*

sido beneficiado con una oferta especial, consistente en poder disfrutar de dos o más tipos de instalaciones, de igual o mayor categoría, y todas al mismo precio que el de la reserva original.

3. Informarle a los clientes que sus gastos en el otro hotel, amparados por voucher, serán pagados entre hoteles y los no amparados por voucher serán cobrados en la recepción del hotel receptor.
4. Brindar a los turistas la posibilidad de realizar una llamada telefónica de 3 minutos exenta de pago.
5. Despedir con cortesía al cliente.
6. Trasladar a los clientes hacia el otro hotel, garantizando el transporte.

Después del desvío:

1. Recoger los vouchers recibidos por el hotel que brindó el servicio, conciliar con este.
2. Emitir el voucher o carta de compromiso de pago a favor del hotel que brindó el servicio.
3. Facturar a la agencia de viaje, las facturas deben confeccionarse en correspondencia con los vouchers recibidos.
4. Emitir orden de pago a favor del hotel receptor.

Nota:

- Los hoteles deben tener firmado contrato comercial con instalaciones del mismo grupo hotelero para poder desviar clientes hacia ellas.
- En última instancia, se reconocerá que la instalación se encuentra totalmente ocupada, pero el término overbooking nunca se utilizará en presencia del huésped o cliente.

3.3.2. Tratamiento del overbooking por el hotel receptor del desvío

1. Recoger los voucher.
2. Verificar los servicios que amparan los voucher.
3. Ubicar a los clientes en el tipo de habitación que les corresponde.

4. Efectuar el Check in.
5. Confeccionar las facturas para cada habitación teniendo en cuenta los TT00.

Notas:

- Aplicar precios acordados con el hotel solicitante del desvío.
 - Especificar claramente en cada factura el nombre del hotel y del TT00.
 - Los días a facturar al hotel solicitante deben corresponderse con la solicitud y nunca con el total de la estancia solicitada en el voucher, a no ser que así lo pida el hotel solicitante.
6. Enviar las facturas al hotel que solicitó el desvío.
 7. Conservar copia de los vouchers que se anexarán a cada factura.
 8. Reclamar el pago según los términos de pagos acordados.

CAPÍTULO IV

Procedimientos en el subdepartamento de Recepción - Caja

El subdepartamento de recepción – caja en un hotel es aquel que tiene a su haber efectuar el registro de alojamiento, atender e informar a clientes y huéspedes, realizar gestiones de ventas y dar salida a los huéspedes. En este subdepartamento se aprecia la existencia de disímiles procedimientos, los que se muestran en el presente capítulo.

IV.I. Descripción de los Procedimientos

4.1. Atención y tratamiento a quejas de clientes

1. Escuchar activamente al cliente o huésped. Mantener serenidad, no interrumpir, no discutir, no adoptar posturas defensivas ni agresivas; no emitir afirmaciones rotundas.
2. Mostrar empatía con el cliente o huésped para identificarse con su problema: *entiendo su situación, comprendo cómo se siente, lamento mucho la situación, etc.*
3. Disculparse en nombre del hotel (con honestidad y naturalidad).
4. Tomar notas de la queja.
5. Concentrarse en el problema para buscar la solución.
6. Informar al huésped que va a gestionar la solución del caso y qué va a hacer para ello (ofrecer soluciones).
7. Determinar un tiempo para dar respuesta a su caso, preferiblemente calculándolo por encima, no por debajo.
8. Canalizar la queja de inmediato, actuar sobre el problema, tramitando la solución con los factores correspondientes.
9. Dar seguimiento a las gestiones de solución emprendidas: Supervisar sistemáticamente la solución del problema (queja) hasta lograr resultados favorables al cliente o huésped.
10. Informar al huésped o cliente la solución, en el tiempo fijado o antes si es posible.
11. Plasmar la queja en el Libro de Incidencias.

4.2. Utilización y control de la ficha de cardex o historial de clientes asiduos y VIP

1. Imprimir las fichas de cardex de los clientes que estén registrados como asiduos o VIP y que tengan prevista su entrada para el día siguiente (realizado por el recepcionista del turno de la noche).
2. Circular el cardex a todas las áreas del hotel vinculadas a los servicios, en la mañana y/o antes de la entrada del cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio más personalizado.

Nota: Las fichas automatizadas deben estar actualizadas.

4.3. Pre-bloqueo de habitaciones

1. Recibir la lista de llegadas previstas del día, oficializada por el Subdepartamento de reservas.
2. Imprimir la lista de habitaciones limpias.
3. Imprimir la lista de habitaciones sucias.
4. Imprimir la lista de salidas previstas del día.
5. Con la lista de llegadas previstas del día, asignar habitaciones limpias a cada una de las reservaciones (de acuerdo con el tipo de habitación solicitada: sencilla, doble, triple, suite).
6. Una vez agotadas las habitaciones limpias disponibles, asignar las habitaciones sucias, que estarán listas a la llegada del cliente.
7. Si una vez asignadas las habitaciones limpias y sucias no alcanzan para completar el pre-bloqueo, proceder a la asignación de habitaciones que estén de salidas en el día o de alguna salida imprevista que haya ocurrido.
8. Informar el pre-bloqueo de inmediato a Ama de llaves para que se prioricen las habitaciones asignadas, garantizando así que las mismas estén listas a la llegada de los clientes.

Notas:

- El número de las habitaciones bloqueadas queda escrito a lápiz al lado de cada reservación en la lista de llegadas previstas.
- En caso de grupos turísticos el pre-bloqueo puede ser realizado en el rooming list.

4.4. Pre-Alojamiento

1. Realizar el pre-bloqueo de habitaciones.
2. Llenar tarjeta de registro del huésped con los datos: nombre y apellido del cliente, fecha de entrada y salida, nacionalidad, número de pasaporte o C.I., plan alimentario, número de la habitación asignada (los datos se obtienen del Rooming list).
3. Llenar tarjeta de identificación de huésped con los datos: nombre y apellido del cliente, número de habitación asignada, fecha de salida, plan alimentario, firma de la recepcionista.
4. Guardar en un sobre, ambas tarjetas y la llave de la habitación asignada, siguiendo el orden de la lista de llegadas previstas o el Rooming list.
5. Anotar en el sobre, con letra clara y legible, el nombre del turista, la Agencia, número de vuelo, número de habitación y fecha de entrada y salida.
6. Dejar todos los sobres organizados en un sitio, en espera de la llegada de los clientes.

Nota:

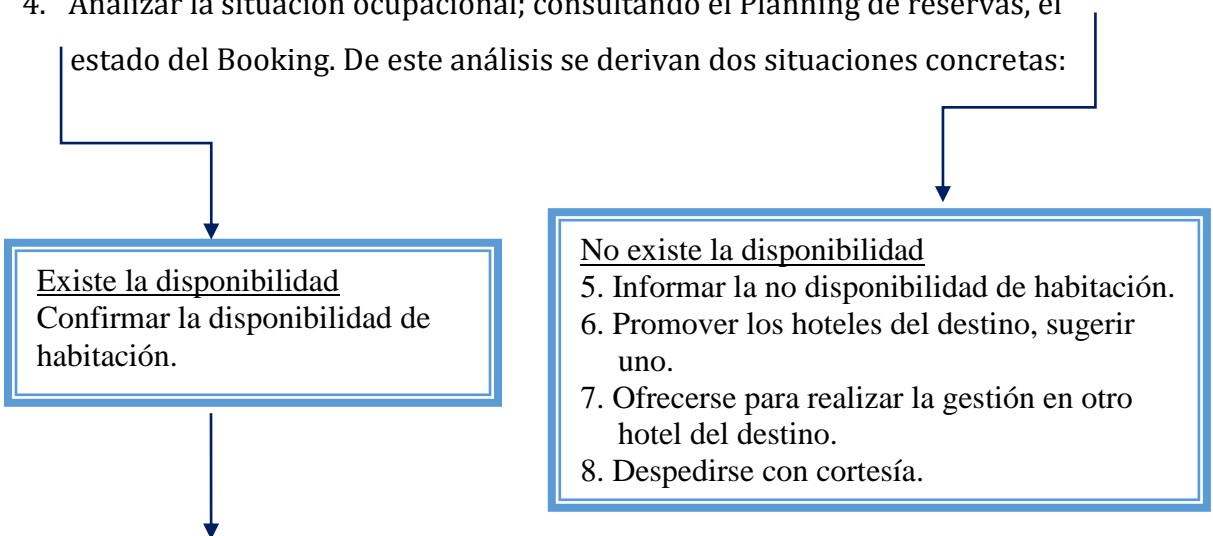
- En caso de grupos turísticos el pre-bloqueo y pre-alojamiento pueden ser realizados en el mismo rooming list. Se aprovecha que en él se encuentran comprendidos casi todos los datos necesarios, solo se colocará el número de la habitación pre-bloqueada al lado del nombre del cliente que la ocupará y cualquier otra información necesaria. Esta información se completará a la llegada del grupo.
- En el rooming list deberán aparecer los siguientes datos:
 - Número de vuelo y hora de llegada.

- Fecha de entrada y salida (incluye retornos).
- Código de cada turista.
- Nombre y apellidos de los turistas.
- Nacionalidad.
- Régimen de alojamiento.
- Cantidad y tipo de habitación por turista.
- Edad de los menores.
- Nombre del turista líder.
- Bodas y lunas de miel.
- Clientes VIP.

4.5. **Procedimientos de Check in**

4.5.1. **Check in de turismo libre o directo**

1. Saludar de acuerdo con la hora del día.
2. Dar la bienvenida a la instalación: *sea usted bienvenido a nuestro hotel es un placer recibirlo en nuestro hotel, nos place su llegada al hotel, nuestro hotel se complace en recibirlo.*
3. Obtener información sobre él/los cliente/s: ¿en qué puedo servirle/s? ¿tiene Ud. /s reservación? ¿desea/n hospedarse en el hotel?
4. Analizar la situación ocupacional; consultando el Planning de reservas, el estado del Booking. De este análisis se derivan dos situaciones concretas:



5. Ofrecer información sobre los precios, por tipo de habitación.

6. Solicitar pasaporte y visa.
7. Llenar tarjeta de registro, con datos más importantes obtenidos en pasaporte: nombre completo, nacionalidad, número de pasaporte.
8. Dar a firmar la tarjeta de registro al cliente.
9. Llenar tarjeta de identificación del huésped.
10. Informar al huésped de los servicios del hotel, de los horarios de apertura y cierre de los mismos. Gestionar la venta de otros servicios del hotel.
11. Informar al huésped de la posibilidad de solicitud de crédito del hotel. Si la solicita: pedir depósito anticipado, anotar el abono en factura introducida en la computadora y entregar al cliente el recibo de cobro.
12. Exigir depósito anticipado por el saldo total de noches de estancia. Anotar el abono en factura por sistema automatizado y entregar al cliente el recibo de cobro.
13. Repasarlo todo y entregar al huésped la tarjeta de identificación. Responder cualquier inquietud que el huésped tenga.
14. En caso de ser el hotel Todo incluido, poner manillas de identificación, aclarar la obligatoriedad de su uso durante la estancia en el hotel y que la misma será retirada en el momento del Check-Out.
15. Desear una feliz estancia al huésped en el hotel y ponerse a su servicio.
16. Solicitar la presencia del maletero.
17. Entregar al maletero la llave de la habitación asignada al huésped y pedirle que lo conduzca a su habitación, junto con su equipaje.
18. Culminar el llenado de datos en la tarjeta de registro.
19. Archivar la tarjeta de registro en el pick de cuentas (manual), por el número de habitación que corresponda.
20. Introducir toda la información en sistema automatizado (computadora), quedando actualizado el sistema informático del hotel (Actualizar el rack de habitaciones y huéspedes). Autorizar el crédito a las habitaciones (si fue solicitado) para los servicios que correspondan.

4.5.2. Check in de Turismo individual

1. Saludar de acuerdo con la hora del día.
2. Dar la bienvenida a la instalación: *sea usted bienvenido a nuestro hotel, es un placer recibirlo en nuestro hotel, nos place su llegada al hotel, nuestro hotel se complace en recibirlo.*
3. Obtener información sobre él/los cliente/s: ¿en qué puedo servirle/s? ¿tienen reservación?
4. Solicitar al cliente el pasaporte, visa y el voucher (con: nombre del cliente, período de estancia, plan alimentario y tipo de habitación).
5. Comprobar que el cliente se encuentra en la lista de llegadas de previstas, comprobando información obtenida en el pasaporte y el voucher.
6. Marcar la entrada como confirmada.
7. Verificar la entrada contra el pre-alojamiento.
8. Tomar los sobres confeccionados en el pre-alojamiento y sacar tarjetas de registro y tarjetas de identificación.
9. Dar a firmar la tarjeta de registro, a los huéspedes.
10. Informar al huésped de los servicios del hotel, de los horarios de apertura y cierre de los mismos. Gestionar la venta de otros servicios del hotel.
11. Informar al huésped de la posibilidad de solicitud de crédito del hotel. Si la solicita: pedir depósito anticipado, anotar el abono en factura introducida en la computadora y entregar al cliente el recibo de cobro.
12. Repasarlo todo y entregar al huésped la tarjeta de identificación.
13. En caso de ser el hotel Todo incluido, poner manillas de identificación, aclarar la obligatoriedad de su uso durante la estancia en el hotel y que la misma será retirada en el momento del Check-Out.
14. Desear una feliz estancia al huésped en el hotel y ponerse a su servicio.
15. Solicitar la presencia del maletero.

16. Entregar al maletero la llave de la habitación asignada al huésped y pedirle que lo conduzca a su habitación, junto con su equipaje.

17. Culminar el llenado de datos en la tarjeta de registro.

18. Adosar original del voucher y su copia, a la tarjeta de registro.

Nota: El original del voucher se enviará, en menos de veinticuatro horas, al Departamento de Facturación y la copia se mantendrá en la recepción junto a la proforma abierta hasta que se produzca el Check out.

19. Archivar en pick de cuentas (manual) las tarjetas de registro (con original del voucher y su copia adosados), por el número de habitación que corresponda.

20. Introducir toda la información en sistema automatizado (computadora), quedando actualizado el sistema informático del hotel (Actualizar el rack de habitaciones y huéspedes). Autorizar el crédito a las habitaciones (si fue solicitado) para los servicios que correspondan.

4.5.3. Check in de turismo en grupo

1. Saludar de acuerdo con la hora del día.

2. Dar la bienvenida a la instalación: *sean ustedes bienvenidos a nuestro hotel es un placer recibirlos en nuestro hotel, nos place su llegada al hotel, nuestro hotel se complace en recibirlos.*

3. Obtener información sobre los clientes: en qué puedo servirles ¿tienen reservación?

4. Solicitar el voucher (con: nombres de los clientes, período de estancia, plan alimentario, tipo de habitación), listado con los mismos datos que aparecen en el rooming list y pasaportes de clientes, al guía o tour-líder del grupo.

5. Comprobar que los clientes se encuentran en la lista de llegadas previstas y en el rooming list, comprobando información obtenida en pasaportes y voucher.

6. Verificar la entrada contra el pre-alojamiento, aclarando las diferencias con el guía y realizando los correspondientes cambios. Marcar la entrada como confirmada.

7. Tomar los sobres confeccionados en el pre-alojamiento y sacar tarjetas de registro y tarjetas de identificación.
8. Dar a firmar la tarjeta de registro, a los huéspedes (Esta acción será apoyada por los guías o tour-líder del grupo).
9. Informar a los huéspedes de los servicios del hotel, de los horarios de apertura y cierre de los mismos. Gestionar la venta de otros servicios del hotel
10. Informar al huésped de la posibilidad de solicitud de crédito del hotel. Si la solicita: pedir depósito anticipado, anotar el abono en factura introducida en la computadora y entregar al cliente el recibo de cobro.
11. Repasarlo todo y entregar a los huéspedes la tarjeta de identificación (Esta acción será apoyada por los guías o tour-líder del grupo).
12. En caso de ser el hotel Todo incluido, poner manillas de identificación, aclarar la obligatoriedad de su uso durante la estancia en el hotel y que la misma será retirada en el momento del Check-Out.
13. Desear una feliz estancia al huésped en el hotel y ponerse a su servicio.
14. Solicitar la presencia del maletero.
15. Entregar al maletero la llave de las habitaciones asignadas a los huéspedes y pedirle que los conduzca a ellas, junto con sus equipajes.
16. Culminar el llenado de datos en las tarjetas de registro, con la hora real de llegada y la firma de la recepcionista.
17. Adosar original del voucher y su copia, a la tarjeta de registro.

Nota: El original del voucher se enviará, en menos de veinticuatro horas, al Departamento de Facturación y la copia se mantendrá en la recepción junto a la proforma abierta hasta que se produzca el Check out (se entregará al guía).

18. Archivar en pick de cuentas (manual) las tarjetas de registro (con original del voucher y su copia adosados), por el número de habitación que corresponda.

19. Introducir toda la información en sistema automatizado (computadora), quedando actualizado el sistema informático del hotel (Actualizar el rack de habitaciones y huéspedes). Autorizar el crédito a las habitaciones (si fue solicitado) para los servicios que correspondan.

Notas sobre el Check in:

- Los vouchers originales de las entradas del día se enviarán junto con los rooming list, en menos de veinticuatro horas, al Departamento de Facturación para su revisión, emisión y envío de las facturas a las agencias de viajes.
- Si los clientes que realizan la entrada son asiduos o VIP, quince minutos después de realizarse el *Check-In* se les llamará por teléfono a sus habitaciones y:
 - Decirles: *Buenos... Señor(a)... le habla... de la Recepción de nuestro hotel, ¿Todo está en orden? ¿Necesita algo más?*
 - Despedirse deseando *buenas tardes... Señor(a)...*
 - Tomar nota, de existir necesidades del huésped y proceder a dar solución y respuesta a las mismas en los siguientes 30 minutos.

4.6. Entrega de llaves de las habitaciones

1. Exigir la tarjeta de identificación al huésped cuando este solicite la llave.
2. Si el cliente no posee la tarjeta de identificación en ese momento, preguntarle el nombre y el apellido.
3. Comprobar nombre y apellido en el rack, listado en el ordenador.
4. Entregar la llave.
5. Inducir al cliente a dejar la llave en la recepción cuando salga del hotel, para evitar riesgos de pérdida.

4.7. Pérdida de llave

1. Recibir el reporte de la pérdida.
2. Entregar copia de la llave o llave maestra de la habitación, al maletero o a la camarera y enviarlo para que abra la habitación y se realice un chequeo rápido de la misma y verifique si se produjo alguna anomalía.
3. Reponer la llave: coordinar con el departamento de Servicios Técnicos el cambio de cerradura en caso de ser requerido o el cambio de la combinación.
4. Realizar el cobro de la llave perdida, si procede.
5. Reponer al cliente la nueva llave, con la mayor brevedad posible.
6. Anotar la situación en el Libro de Incidencias.

4.8. Servicio de cajas de seguridad

1. Ofrecer el servicio al cliente (a la entrada o durante su estancia en el hotel).
2. Efectuar el alquiler de la caja, llenando original y dos copias del modelo correspondiente anotando los siguientes datos:
 - Nombre del cliente.
 - Número de la habitación.
 - Cantidad de días.
 - Importe.
 - Firma del Recepcionista y del Cliente.
3. Llenar tarjeta para acceso del huésped a la caja de seguridad. En ella se anotarán:
 - Nombre del huésped.
 - Número de habitación.
 - Número de la caja.
 - Nombre del recepcionista.

- Fecha, horario de entrada y salida de los accesos del cliente a dicha caja.
 - Firma del cliente y del recepcionista, por cada acceso que se realice.
4. Entregar, al huésped, el original del modelo del alquiler de la caja, conjuntamente con la llave; informándole de su devolución el día de su salida al igual que la llave.
 5. Explicar al huésped que en caso de pérdida o rotura de la llave de la caja de seguridad, deberá pagar el importe que se establezca.

Nota: En dependencia del sistema de cajas que se utilice, se cobrará o no un depósito por la llave. Este será reintegrado al cliente cuando devuelva la llave.

6. Archivar una copia del modelo del alquiler de la caja en la recepción, en la cuenta del cliente.
7. Entregar la otra copia al departamento de economía con la liquidación del turno de trabajo.

Notas:

- Cuando los huéspedes requieran hacer uso de la caja de seguridad, deberán firmar junto al recepcionista la tarjeta, donde se especifica fecha y hora del acceso.
- El recepcionista debe verificar la coincidencia de las firmas con las existentes en la tarjeta de solicitud.
- El recepcionista acompañará a los huéspedes con la llave maestra para la apertura de la caja de seguridad.
- Cuando el cliente vaya a dejar de hacer uso de la caja de seguridad, deberá firmar la tarjeta como constancia de que retiró todo su contenido.

4.9. Procedimientos de cambios de habitación

4.9.1. Cambios de habitación a solicitud del huésped por averías o preferencias

1. Recepcionar la solicitud del cambio de habitación.

2. Ordenar el cambio al maletero, entregarle la llave de la nueva habitación y solicitarle que la muestre al cliente para dar conformidad del cambio a realizar.
3. Confeccionar y entregar al cliente nueva tarjeta de identificación y solicitarle la anterior.
4. Realizar el cambio de habitación en el ordenador.
5. Actualizar la tarjeta de registro y colocarla en el lugar correspondiente del pick de cuentas.
6. Informar al área de Ama de llaves el cambio efectuado.
7. Reportar como vacía sucia (VS) la habitación cambiada, si llegó a ser utilizada por el huésped.
8. Bloquear la habitación cambiada, si los motivos del cambio fueron averías en la misma y dar parte a Servicios Técnicos.
9. Anotar el cambio de habitación (hora y los motivos) en el libro de incidencias.

4.9.2. Cambios de habitación por necesidad del hotel

1. Informar al cliente la necesidad del cambio de habitación.
2. Ordenar el cambio al maletero y entregar la llave de la nueva habitación que debe ser similar a la que se cambia o mejor que ella y con el mismo precio.
3. Confeccionar y entregar al cliente nueva tarjeta de identificación y solicitarle la anterior.
4. Realizar el cambio de habitación en el ordenador.
5. Actualizar la tarjeta de registro y colocarla en el lugar correspondiente del pick de cuentas.
6. Informar al área de Ama de llaves el cambio efectuado.
7. Reportar como vacía sucia (VS) la habitación cambiada, si llegó a ser utilizada por el huésped.

8. Anotar el cambio de habitación (hora y los motivos) en el libro de incidencias.
9. Ofrecer al huésped una cortesía de la casa: tarjetas, flores, cestas de frutas, confituras, bebidas alcohólicas, souvenir y artesanías (todos de fabricación nacional).

4.10. Solicitud de prórroga

1. Cerciorarse de la disponibilidad con el planning de reservas (antes de dar confirmación al cliente).
2. Si existe disponibilidad, solicitar al cliente la tarjeta de identificación que poseía, anularla y ejecutar salida. Cobrar facturas extras.
3. Confeccionar una tarjeta de identificación nueva.
4. Solicitar el voucher que acredite la prórroga si el cliente viene por una agencia, si es cliente de directo iniciar una nueva factura con las mismas garantías.
5. Actualizar la fecha de salida en la tarjeta de registro, sin borrar la inicial.
6. Actualizar la fecha en la computadora y cuenta del huésped.
7. Enviar la información a las áreas: teléfono, ama de llaves, A+B, otras.

4.11. Acciones preparatorias antes del Check out

1. Informarse del estado de las cuentas de los huéspedes con Check out previsto, para ello hacer uso de la lista de salidas previstas del día y analizar el saldo en dichas facturas.
2. Tener ordenados los cheques de los diferentes puntos de venta de las habitaciones con salida prevista.
3. Verificar si coinciden los cheques de los diferentes puntos de venta de las habitaciones con salida prevista con los cargos hechos en la factura.
4. Chequear los cargos por concepto de alojamiento en las facturas de los clientes directos y que su precio sea el correcto, hacer lo mismo con los cargos de caja de seguridad y cualquier otro cargo automático del hotel.

5. Extraer las facturas proforma (de turismo individual y en grupo) que deberán ser cerradas en el día, analizarlas y corregir cualquier error que ellas presenten antes de cerrarlas definitivamente.
6. Revisar los vouchers de cada factura proforma (de turismo individual y en grupo) para comprobar que todo está correcto.
7. Tener preparado todos los modelos con los que se debe realizar el check out.
8. Tener suficiente moneda de cambio para los cambios de monedas, devoluciones etc.

4.12. Check out

1. Atender el pedido de Check out y efectuar una revisión general de todas las cuentas del huésped.
2. Solicitar a maletero recogida de equipajes y chequeo de habitación.

Frente al huésped

3. Recibir al maletero y al huésped, saludarlo con cortesía.
4. Recoger la llave de la habitación y de la caja de seguridad (de existir esta).
Nota: En el caso de los grupos el guía recogerá las llaves, previamente y será quien las entregue en recepción.
5. Recibir, del maletero, la información de si se ha detectado o no algún desperfecto en la habitación, causado por el huésped. Si se ha detectado algún desperfecto, investigarlo y realizar el cobro del daño (realizar el cargo en factura según lista de precios).
6. Verificar la salida en la lista de salidas previstas del día y rooming list para turismo de grupo.
7. Buscar los documentos archivados en el pick de cuentas, preparar y revisar la cuenta. Nota: De ser necesario comunicarse con los diferentes puntos de venta por si existen consumos realizados en los últimos momentos.
8. Imprimir la factura (cuenta).
9. Analizar los cargos hechos en la factura.

10. Explicar al cliente los cargos o detalles de la factura y cualquier duda que el huésped tenga relacionado con ella (para que manifieste si está de acuerdo o no con el saldo total de su factura).

11. Preguntar al huésped en qué forma hará el pago (en caso de que no haya efectuado ningún depósito anticipado). Si ha efectuado depósito anticipado y estos completan los gastos, sacar el pago por caja y entregar la factura en cero. En este caso, devolver el efectivo no utilizado si hubiese un sobrante.

Si el pago es hecho en efectivo:

- Recibir y contar el dinero.
- Depositar el efectivo en caja.
- Devolver el cambio exacto en caso de ser necesario.
- Elaborar y expedir el recibo de cobro por la cantidad abonada.
- Firmar el recibo de cobro y darlo a firmar al huésped.
- Entregar al huésped el original del recibo de cobro.
- Cerrar la factura.
- Entregar copia de la factura al huésped.
- Adjuntar, a la factura, la copia del recibo de cobro expedido.

Si el pago es hecho con tarjeta de crédito:

- Solicitar tarjeta de crédito.
- Realizar la operación de venta en el POS (se obtiene una boleta o comprobante de venta y su copia).
- Dar a firmar al huésped el comprobante de venta y colocar su número de C.I o pasaporte.
- Entregar la copia del comprobante de venta y la tarjeta de crédito al huésped.
- Cerrar la factura.
- Entregar copia de la factura al huésped.
- Adjuntar, a la factura, el comprobante de venta.

12. Retirar manilla de identificación (si el hotel es Todo incluido).

13. Despedir al cliente con cortesía deseándole: buen viaje, agradecimiento por haber permanecido en la instalación y un pronto retorno: *gracias por haberme dado la oportunidad de servirle / atenderle y haber permanecido en nuestro hotel, tenga usted feliz viaje / buen viaje, esperamos verlo pronto / nuevamente.*

14. Solicitar los servicios del maletero para que conduzca al huésped y su equipaje hacia el auto en el parqueo.

Después de despedir al huésped:

1. Realizar el cierre correspondiente a la tarjeta de registro del huésped con: fecha y hora efectiva de salida e iniciales y firma del recepcionista.

2. Archivar, en el archivo activo, la tarjeta de registro: en orden alfabético del primer apellido y cronológicamente, por la fecha de salida. (Posteriormente, archivarla en el archivo pasivo, en un período no menor de un año).
3. Colocar las llaves en el rack de llaves.
4. Adjuntar la factura y la copia del recibo de cobro o el original del comprobante de venta, al reporte diario del cajero / carpetero (para enviarlo al departamento económico, una vez finalizado el turno de trabajo).
5. Realizar operaciones de cierre y actualización en el sistema computarizado (Registrar la habitación como vacía sucia).
6. Circular la lista de salidas

Notas:

- Todos los cheques de consumos efectuados en las áreas gastronómicas u otras, que requieren de pago en efectivo, deben estar firmados por los propios huéspedes.
- En el momento del Check out, si el huésped lo solicita, se le mostrarán: los cheques de consumo y la lista de llamadas, si posee cargos telefónicos registrados automáticamente.
- Cualquier discrepancia debe ser escuchada y verificada. No se culpará a otros por posibles errores.
- Las correcciones de cargos deberán ser firmadas por el jefe de recepción o por el directivo que las autoriza.

4.13. Cambio de moneda (canje/recaje)

1. Chequear billetes: legalidad y vigencia.
2. Efectuar cambio (en caja, automático), según la cotización vigente.
3. Confeccionar vale de cambio anotando: fecha, nombre y apellidos del huésped, número de habitación, número de pasaporte, tipo de operación (canje o recaje), importe de ambas monedas, tasa de cambio, firma del cliente, firma del recepcionista.
4. Entregar al huésped billetes cambiados y una copia del vale de cambio.

5. Adjuntar el vale de cambio a la hoja de liquidación de la caja.

Notas:

- Las tasas de cambio serán las oficiales que diariamente establece el Banco Nacional de Cuba y se anotarán y colocarán en un soporte informativo visible, muy cercano a la caja de recepción.
- Solo se podrán canjear las monedas extranjeras autorizadas por el Banco Nacional de Cuba.
- No se realizarán operaciones para el peso cubano no convertible.
- Los cambios de cheques de viajeros y sus comisiones se realizarán de acuerdo con las regulaciones bancarias.

4.14. Cierre de turno de caja

1. Imprimir todos los modelos que la administración establezca.
2. Ordenar las facturas cerradas por el orden en que aparecen en la lista de facturas cerradas.
3. Comprobar que cada factura tenga adosada su correspondiente recibo de cobro, comprobante de venta del POS y voucher, en el caso de las facturas proforma.
4. Depositar la venta del día, de acuerdo con el documento informativo de operaciones de caja.
5. Arquear el fondo para garantizar que quede con la cantidad establecida.

4.15. Cambio de turno de caja

El carpetero/cajero que entrega de turno deberá:

1. Contar el efectivo en presencia del carpetero/cajero entrante.
2. Entregar al carpetero/cajero entrante todos los modelos de trabajo en el consecutivo que corresponda.
3. Dejar el sistema informático preparado para que el carpetero/cajero entrante trabaje con su número de operador y clave de entrada.
4. No cerrar ninguna factura, una vez que haya realizado su cierre de turno.

5. Comunicar cualquier incidencia del turno que deba ser seguida por el carpetero/cajero entrante.
6. Garantizar suficiente moneda de cambio al turno entrante.
7. Realizar el depósito de la venta de su turno de trabajo y entregar toda la documentación requerida para su cierre de turno.
8. Si la venta del turno deja el fondo por debajo de lo establecido, llenar el modelo de restitución de fondo por la cantidad exacta.

El carpetero/cajero que recibe el turno deberá:

1. Contar el efectivo en presencia del carpetero/cajero que entrega el turno.
2. Chequear que todos los modelos de trabajo hayan quedado en el consecutivo correspondiente.
3. Entrar al sistema informático con su número de operador y clave de entrada.
4. Recepcionar cualquier incidencia del turno anterior y dar seguimiento hasta que estas queden resueltas.
5. Si la venta del turno anterior dejó al fondo por debajo de lo establecido, comprobar que el modelo de restitución de fondo esté hecho por la cantidad exacta.
6. Exigir que el carpetero/cajero saliente garantice suficiente moneda de cambio en la caja.

Nota: El servicio no se interrumpirá por el cambio de turno.

4.16. Operaciones que se realizan con el POS

Nota:

- Fijarse siempre en la pantalla del equipo.
- Un error cometido se elimina con BOR (BORRAR).

4.16.1. Antes de utilizar el POS en cualquier operación

1. Chequear que la tarjeta y sus características no estén alteradas: holograma, logotipo, número, fecha de vencimiento, firma del titular, nombre del portador.
2. Verificar que la tarjeta sea de uso internacional. La de uso local tiene impreso: *Válida solo en* o *Valid only in*, en el anverso de la tarjeta sobre el logotipo, en el reverso en la parte superior derecha o debajo de la firma del titular.

4.16.2. Realización de una venta

1. Seleccionar la operación de VENTA (VENT).
2. Seleccione la tarjeta CIMEX.
3. Ante la orden PASE LA TARJETA, pasar la tarjeta por la ranura del equipo con la banda magnética hacia debajo, de izquierda a derecha y semirápido.
4. Ante la orden MARQUE EL IMPORTE, teclear el importe (no tener en cuenta el punto decimal).
5. De estar bien el importe escrito, validar la operación con VAL. Comienzan a pasar por la pantalla diferentes tipos de mensajes tales como: conectado espere por favor, error de lectura, llamando espere por favor, enviando datos, tarjeta denegada, retener tarjeta, no aceptar, aceptada.
6. Esperar un tiempo a que se complete la operación y el equipo muestre una boleta.
7. Obtener la boleta, que emite el equipo, con todos los datos de la operación realizada y el importe.
8. Dar a firmar la boleta al cliente y anotar en ella su número de pasaporte o C.I. (quedarse con ella).
9. Presionar la tecla COPIA para obtener una copia de la boleta, que entregará al cliente como constancia de la operación realizada.

4.16.3. Realización de un duplicado de una transacción

1. Seleccionar la operación PEDIR DUPLICADO.

2. Oprimir la opción CIMEX.
3. Teclear la fecha en que se realizó la operación de venta de la cual se quiere obtener el duplicado, en opción (DD/MM/AA).
4. Pulsar el número de la operación de la venta original que emitió el POS cuando esta se realizó.
5. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
6. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.4. Realización de una devolución sobre una venta ya realizada

1. Seleccionar y oprimir la operación DEVOL.
2. Seleccione la tarjeta CIMEX.
3. Pasar la tarjeta por la ranura del POS y este le solita el importe a devolver.
4. Teclear la fecha de la venta original (DD/MM/AA).
5. Pulsar el número que el POS emitió cuando se realizó la venta original.
6. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
7. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.5. Realización de una consulta al centro sobre el estado de la cuenta del punto de venta después de su último cierre.

1. Seleccionar la operación CONS. TOTAL.
2. Seleccionar la tarjeta CIMEX.
3. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
4. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.6. Realización de una solicitud de cierre total de las operaciones realizadas por el POS, desde el último cierre que se realizó por el equipo.

1. Seleccionar y oprimir la tecla CIERRE o TOTAL.

2. Seleccionar la tarjeta CIMEX.
3. Pasarla tarjeta del comercio por la ranura del POS.
4. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
5. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.7. Realización de una autorización

1. Seleccionar la operación PEDIR. AUT.
2. Seleccionar la tarjeta CIMEX.
3. Pasar la tarjeta por la ranura del POS y este solicita el importe.
4. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
5. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.8. Realización de solicitud del listado de operaciones aceptadas por el POS, desde el último cierre que se hizo

1. Oprimir la tecla LIST. OPER.
2. Seleccionar la tarjeta CIMEX.
3. Confirmar esta operación con la opción SÍ.
4. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

4.16.9. Realización de Total del POS

1. Seleccionar la operación TOTAL TPV.
2. Seleccionar la tarjeta CIMEX.
3. Esperar a que el POS procese, mientras emite varios mensajes.
4. Tomar la boleta que el equipo emite, si está todo bien.

CAPÍTULO V

Procedimientos en el Subdepartamento de Auditoría

El subdepartamento de auditoría en un hotel se encarga del chequeo minucioso de las operaciones que se han realizado durante todo el día en el departamento de recepción hotelera. En este subdepartamento se llevan a cabo múltiples procedimientos, los que se detallan en el presente capítulo.

V.I. Descripción de los Procedimientos

5.1. Auditoría de noche manual

1. Revisar el rack de habitaciones, anotando en el modelo Relación de Posibles Salidas del Día el número de la habitación que quedará vacía durante el siguiente día.
2. Confeccionar los modelos: Reporte de Ingresos por Alojamiento, Reporte Diario de Cambio Habitaciones e Ingresos.
3. Compatibilizar los Recibos de Cobros (copia) y las Notas de Débitos y Créditos (copia) contra las anotaciones realizadas en los Reportes de Cajeros / Carpeteros de cada turno y revisará la suma de los mismos.
4. Revisar si todos los ajustes y transferencias se han realizado de acuerdo con el régimen de autorizaciones firmadas.
5. Comprobar si todas las operaciones realizadas (cobros, ajustes, transferencias, etc.) hayan sido registradas en las cuentas correspondientes, teniendo especial cuidado en detectar si alguno no ha sido anotado o no aparece en el Reporte Diario de Cajero / Carpetero de cada turno.
6. Revisar que todas las facturas transferidas al departamento de ingresos tengan su respaldo de pago y que las facturas de los controles tengan sus cheques de consumo.
7. Postear los cargos de habitación, llamadas telefónicas y otros en la cuenta del huésped.
8. Cuadrar los cargos posteados, por pisos, contra el Reporte de Ingresos por Alojamiento.
9. Obtener el total de operaciones de cada cuenta y su saldo al cierre, tomando el saldo al cierre del día anterior en el modelo Cuenta de huésped.

10. Tomando las cuentas en las que se ha estado trabajando y siguiendo el orden del número de habitación, transcribir las operaciones que aparecen en cada uno de los modelos anteriores, al Registro Diario de Operaciones al Crédito (cuidar de situar las cantidades en su columna correspondiente).

Nota: En el caso de grupos o personas que paguen más de una habitación y la cuenta esté en un máster o cuenta común, se anotará: ver habitación xxx donde está el máster, para poder efectuar el cuadro y revisión.

11. Obtener los totales de cada una de las columnas del Registro de Operaciones al Crédito, verificando:

- Coincidencia con los créditos reportados por cada departamento y con el Reporte Operaciones de Teléfono.
- Coincidencia con el Reporte Diario de Ingresos por Alojamiento (Informe de Clientes Alojados).
- Coincidencia total efectivo con el total que se obtenga al sumar los 3 Reportes de Cajeros / Carpeteros.
- Coincidencia de la columna ajustes con el total que se obtenga al sumar los 3 Reportes de Cajeros / Carpeteros en lo referente a Notas de Débitos o Créditos y los cargos misceláneos y las devoluciones.
- Que el balance del número de huéspedes, cantidad de habitaciones e importe que aparece en el pie del modelo Reporte Diario de Cambio y Balance de Habitaciones e Ingresos cuadre con la información que contiene el Reporte de Ingresos por Alojamiento.

12. Después de realizado el cuadro del día, sacar del Pik las cuentas de las posibles salidas del día, colocarlas en la parte delantera y las transferidas a oficina.

13. Enviar a la oficina de Contabilidad la siguiente documentación antes de las 9:00 AM:

- Registro Diario de Operaciones al Crédito (Transcript).
- Reporte de Cajeros / Carpeteros de los 3 turnos con las copias de los Recibos de Cobros y notas de Débitos /Créditos.

- Reporte Diario de Ingresos por Alojamiento (Informe de Clientes Alojados).
- Reporte Diario de Cambio y Balance de Habitaciones e Ingresos.
- Reporte de operaciones de teléfonos.
- Cuentas de huéspedes liquidadas con saldo cero con la documentación que la acompaña.
- En el caso de devolución en efectivo, también la tarjeta de registro para verificar que la firma del que recibe el dinero coincida con la del huésped.
- Cuentas transferidas a oficina con la documentación que ampara el crédito y los cheques de consumo.
- Registro de Entrada y Registro de Salida.
- Desglose de ventas de los departamentos o recapitulación de cajero.
- Liquidación de efectivo de todas las monedas recibidas. Esta se hará por turno y se depositará en cada turno en el buzón de Carpeta conjuntamente con el efectivo.

14. Enviar al departamento de Ama de Llaves a las 8:00 AM la relación de salidas programadas.

5.2. Auditoría de noche con sistema automatizado

Cierre del auditor

1. Imprimir la lista de Facturas Abiertas (LFA) y la lista de Facturas de Agencias (proforma); revisar y comprobar que todo cliente tenga de una u otra forma el cargo por alojamiento, que cada habitación tenga el precio establecido; en las proformas, revisar el plan alimentario comprado por el cliente y chequear que esté reflejado en el voucher adjunto, así como que los datos contenidos en la proforma coincidan con los datos ofrecidos en el voucher; verificar que estos no tengan errores tachaduras o enmiendas, que estén debidamente firmados y con el gomígrafo de la agencia que lo expidió.

2. Confrontar el rack de habitaciones de recepción con la LFA, buscando posibles diferencias; de encontrarse alguna, darle solución.
3. Cuadrar las ventas de crédito del día, confrontando los cierres de las áreas o puntos de venta contra el Resumen de Mano Corriente.
4. Cerrar las facturas de los controles o créditos a clientes no huéspedes.
5. Pasar por máquina los contados de los departamentos, cerrar las facturas y hacer definitivo de caja para dejar la máquina con saldo cero.
6. Hacer el cierre automático del día (este incluye los cargos de alojamiento). Imprimir toda la documentación que se adjuntará al mismo.
7. Organizar toda la documentación, adjuntarle los cierres de los cajeros de recepción, los cierres de los puntos de ventas y las facturas cerradas en el día.

Cuadre del auditor

1. Revisar los cobros del día y operaciones al contado. El saldo total aparecerá en el Informe de Producción (ventas). Este saldo tiene que ser igual a la suma de las cajas de las áreas más las operaciones de caja de la recepción.
2. Revisar los cargos de ventas a crédito. Cuadrar por departamento, confrontando el Resumen de Mano Corriente contra los cierres definitivos de los puntos de venta.
3. Revisar la producción de cada departamento, confrontando los datos de la lectura de saldos con los cierres definitivos de los cajeros.
4. Cuadrar el saldo de Clientes Casa confrontándose el saldo que aparece en el Informe de Producción contra la suma de saldo total de la LFA más el saldo total del Listado de Agencias.
5. Chequear los movimientos en el debe y haber en el Listado del Diario (Listado de asientos directos de facturación).

6. Revisar los cheques de créditos anulados y hacer las respectivas correcciones en las facturas de los clientes, en caso de encontrar alguna diferencia en los cuadros anteriores, hacer las anulaciones o los apuntes correspondientes en el Diario, imprimir el Listado del Diario, adjuntarlo a las anulaciones, explicar los motivos y unirlos al cierre junto a un nuevo informe de Producción.
7. Revisar que todas las facturas transferidas al departamento de economía tengan su respaldo de pago, así como, los cheques de crédito en el caso de las facturas de control.
8. Por la LFA, revisar las cuentas inactivas o pendientes de cobro y las facturas con saldo en riesgo de cobro (saldos muy elevados).
9. Revisar y puntuar todas las facturas cerradas en el día con el listado de facturas cerradas.

Bibliografía

- Colectivo de autores (2004). *Material de apoyo para la Recepción hotelera*. Escuela de Hotelería y Turismo. Cienfuegos.
- Colectivo de autores (2006). *Tecnología de la Recepción hotelera 1*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
- Dirección Nacional de Capacitación INTUR (1991). *Material de apoyo Recepción hotelera*.
- Gallegos, J. F. (1996). *Dirección Estratégica en los hoteles del siglo XXI*. Editorial Mc Graw Hill.
- Gómez, R. (2006). *Material de apoyo Gestión de alojamiento*. Escuela de Hotelería y Turismo Hermanos Gómez. Camagüey.
- Guerra, S. y Mallorquín, E. (2009). *Texto básico para Recepción hotelera*. Formatur.
- Grupo hotelero Gran Caribe (2009). *Manual de procedimiento*. Recepción hotelera.
- Grupo hotelero Cubanacán (2009). *Manual de procedimientos para hotel Todo incluido*.
- Méndez, J. (2004). *Manual de Alojamiento*.
- Ulacia, Z. y González, Y. (2008). *Apuntes sobre gestión de alojamiento. Primera parte*. La Habana: Universidad de La Habana, Facultad de Turismo.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ



**EDITORIAL
MAR ABIERTO**