

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **HOTELES**

---

Personal en contacto con el cliente

Las Buenas Prácticas en Atención al Cliente que a continuación se presentan forman parte de las herramientas desarrolladas dentro del marco del SCTE Capital Humano para facilitar el que las empresas y servicios que se relacionan con el visitante de un destino español, pueda disponer de un documento explicativo de las principales buenas prácticas en atención al cliente específicos para la tipología de empresa o servicio a la que pertenecen.

El SCTE Capital Humano también dispone de un cuestionario de autodiagnóstico mediante el cual facilita el que una empresa o servicio pueda detectar carencias en atención al cliente y de este modo poder usar de forma eficiente las demás herramientas desarrolladas para la mejora de la Atención al Cliente y el fomento de la Cultura del Detalle.

Dentro del **PROGRAMA ANFITRIONES** existe el **PLAN DE FORMACIÓN – CULTURA DEL DETALLE** donde los profesionales turísticos podrán encontrar soluciones formativas para la mejora de la atención al cliente.

Del mismo modo el **SCTE CAPITAL HUMANO** también ha diseñado unas soluciones en forma de Guías Ayuda para la mejora de la atención al cliente.



# LAS 10 REGLAS PRINCIPALES de la atención al cliente en hoteles

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

# 1 REQUERIMIENTOS GENERALES

## 1.1 Normas para el personal

- Emplea las fórmulas de cortesía definidas por la empresa.
- Ten un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:
  - La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
  - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
  - La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
  - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
  - La capacidad de controlar la agresividad.
  - La capacidad de sonreír.
  - La capacidad de utilizar el idioma del cliente.
- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
  - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
- En cualquier caso se prioriza la atención al cliente presencial.
- Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie. El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberán mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

## Mantener una imagen de interés frente al cliente

## 1.2 Relación presencial con el cliente

- El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:
- Se encuentra siempre a la vista del cliente.
- En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
- Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En caso de se esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.

El personal se muestra accesible al cliente

- En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.
- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente del. En caso de que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.
- La relación con los clientes será siempre de “Usted”.

La relación con los clientes será de “usted”

### 1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Hotel..., buenos días, le atiende.... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del cliente (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o habitación.
- El personal tendrá un trato amable con los clientes.  
La amabilidad telefónica la refleja:
  - El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
  - La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquellos que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.
  - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono



- La capacidad de controlar la agresividad.
- La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el Inglés.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente que se fundamente en:
  - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
  - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje reformulándoselos al cliente.
  - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.
- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En caso de que esta gestión se prolongará más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Si no se conoce las respuestas  
buscar la información

#### 1.4 Atención diferida (web, e-mail, correo)

- Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo.

El personal tendrá un trato amable con los clientes sea cual sea el medio con el que se comunica

## 1.5 Capacidad de información

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un cliente se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En caso de no poder acompañar al cliente se le darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se debe dirigir y, posteriormente, verificar que el contacto se ha realizado.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el establecimiento y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- En caso de que el cliente solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificulta o el tiempo de generarla los imposibiliten se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.

El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas

XXXXXXXXXX

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este.
- Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Las quejas se anotan  
en presencia del cliente

## 1.7 Seguridad

- Las personas encargadas de la seguridad emplazados en zonas de clientes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

El personal de seguridad se mantendrá visible

## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Reservas (habitaciones y eventos)

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) deben ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción en horarios de 8:00 a 21:00 horas, y fuera de estas horas en la primera hora del turno siguiente.
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Solicitar Datos y reconfirmarlos anotándolo en el formulario. Las reservas se hacen siguiendo el orden del formulario tipo que contiene unos campos mínimos: tipo de cliente (particular o empresa), preferencia (habitación para fumadores, vistas, precios, etc.), otros

Las peticiones de reserva  
deberán ser atendidas con  
la mayor diligencia posible

servicios (servicios, montajes y asistentes en el caso de eventos) número de tarjeta de crédito para garantizar la reserva, número de teléfono y persona de contacto, edad, procedencia, objeto del viaje, si viaja con niños, si tiene alguna dificultad o discapacidad.

- Se comunica al cliente que estos datos son opcionales y nada comprometedores. Cada una de las reservas tendrán asignadas una numeración. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo.
- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al cliente que su reserva será confirmada en la forma que lo solicite (preferiblemente por teléfono y en el mismo momento si está en disposición de hacerlo). En el caso de confirmaciones a agencias o centrales de reservas éstas se realizan vía fax o e-mail.
- Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva, así como la hora límite hasta la que queda confirmada, recordándole la posibilidad de contactar con el alojamiento turístico si prevé llegar más tarde.
- Entregar bono o justificante de reserva previa verificación de los datos. En caso de envíos diferidos (a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

El cliente se asegura que todos los datos recogidos son correctos



- En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.

Si no hay disponibilidad se  
ofrecerán alternativas

## 2.2 Recepción

### Check In: Acogida y acomodo

- El check-in se realiza con prontitud y diligencia. El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonrío. Cuando un cliente se dirige a ellos, dejan aquello que están haciendo para prestarle toda su atención. Se interesa por su viaje y le da la bienvenida. Cuando se atiende al cliente, el personal se levanta de la silla y mantiene una postura correcta, no se recuesta sobre el mostrador o trabaja de espaldas a él. Se dirige al cliente llamándole de usted o utilizando su apellido desde el primer momento en que éste lo pone en su conocimiento.
- Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva y si se cumplen las condiciones solicitadas por el cliente (fumador/no fumador, habitación con vistas, tipos de cama, etc.).
- Es aconsejable que el proceso de registro oscile entre un mínimo de 5 y un máximo de 10 minutos.
- En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente. En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxis, etc.).

El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonrío

- La devolución de los documentos de identificación personal será inmediata. En caso de que el proceso de introducción de datos en el sistema no lo posibilite se fotocopiarán los documentos y se devolverán inmediatamente.
- En caso de Overbooking se deberá ofrecer una alternativa válida y rápida.
- Se deberá actuar con rapidez en la localización de alternativas, y se aplicarán las compensaciones previstas por la empresa. Se facilitará el transporte a la alternativa seleccionada.
- El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios. Se le ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el establecimiento así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo. **Además, se le indica el camino a su habitación (independientemente de que se realice un acompañamiento personalizado) y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.**
- El personal de recepción ayuda o realiza el traslado de equipajes.
- El personal que acompaña al cliente a la habitación tiene el conocimiento suficiente de la misma para explicar las características y funcionamiento de los equipos.

No se proporcionarán datos  
específicos de los clientes alojados  
a terceras personas

**Información continúa**

- Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo. Como buenos conocedores del lugar, se orienta al cliente, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc, para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el cliente mismo pueda consultarlo.
- En caso de no disponer de ese material informativo, y no poder generarlo de manera inmediata o en el plazo de conveniencia del cliente, al menos se indicará dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.
- No se proporcionarán datos específicos de los clientes alojados a terceras personas.
- En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada se cambiará al cliente de habitación, siempre que exista disponibilidad y con su consentimiento y se ofrecerá apoyo en el traslado de efectos personales.
- En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada y siempre que no exista disponibilidad se deberá obtener la conformidad del cliente para cambiarlo de establecimiento aplicando las compensaciones previstas (igual o superior categoría similar situación o elección de cliente) ofreciendo y facilitando el traslado.

Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo

- **Pedir disculpas por las molestias**

#### **Gestión de Reservas Externas en el destino**

- En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.
- El personal se informa de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al cliente y obtener su conformidad.
- Se solicitan los datos al cliente, se confirma la reserva y se proporciona al cliente la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago. Se entregan los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

#### **Gestión de mensajes y llamadas de clientes**

- Cuando se inician gestiones para los clientes se verifica la conformidad de este tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.
- Se informará de las llamadas recibidas por el cliente que no han dejado mensaje.
- Los e-mails o correo enviados al establecimiento a la atención del cliente se consignarán (se anota en un formulario la hora de recepción) y se entregarán a este. Se verificará su recepción.

Todos los mensajes telefónicos  
se recogerán en un formulario

- Los avisos de llamada o mensaje se comunicarán inmediatamente al cliente. En caso de que este no se encuentre en el establecimiento, o no se le localizara, el personal se asegurará de que recibe el mensaje verificándolo con el cliente.

#### **Check Out: Facturación y despedida**

- El personal ayuda o realiza el traslado de equipajes.
- El personal puede informar al cliente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura con un plazo máximo de aproximación de dos horas anteriores a la consulta.
- La factura debe estar preparada antes de la salida prevista del cliente. Dejándolas preparadas para incorporar tan solo los gastos de última hora y se verifica que la factura emitida no contiene errores antes de mostrarla al cliente. Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta. Se verificarán todos los cargos de la factura antes del cierre de la misma. Se verificará la no imputación de rechazos o cambios motivados por averías o causas internas.
- Si el cliente sale antes de la hora prevista la factura debe poder prepararse de manera inmediata.
- En el supuesto de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él. Se pueden explicar los cargos con detalle.

## El personal ayuda al traslado de equipaje

- Se dispone, en el momento de la entrega de la factura, de todos los comprobantes de cargos a cuenta debidamente firmados por este o las personas autorizadas.
- En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.
- En caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- Se verificar que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.
- El proceso de Check Out en su conjunto debe ser rápido, no superando un máximo de 5 minutos.
- Se despide al cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estancia y deseándole un agradable viaje de vuelta o estancia en otros destinos, si su viaje continúa. Se ofrece información sobre posibles rutas a tomar o sobre otros destinos. En el momento de la despedida, **el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante la estancia en el alojamiento turístico**, invitándole a cumplimentar las encuestas de satisfacción (si las hay se verificar la satisfacción verbalmente).

El personal se interesa  
por su estancia

## 2.3 Pisos

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuentación baja. Si la limpieza se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes, prestando especial atención a las zonas próximas a las habitaciones.

### Limpieza en zonas de Habitaciones

- **La entrada en las habitaciones debe garantizar que el cliente es consciente de la entrada del personal.** Se llama antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez. Si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada (buenos días, camarera de pisos), si persiste la falta de respuesta se entrará. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación (por ejemplo en el baño) el personal se retirará intentándolo más tarde.
- En **caso de llegada del cliente a la habitación durante la limpieza** de esta, se preguntará al cliente si desea que se interrumpa la misma. En caso afirmativo se preguntará al cliente el momento en que se podrá continuar con la limpieza y se saldrá de la habitación.
- Durante la limpieza de la habitación **no se tocarán los efectos personales de lo clientes salvo en los caso que prevean los procedimientos internos o cuando los efectos se encuentran en el**

Evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes



**suelo.** En este caso se recogerán y se situarán en un nivel elevado cerca del lugar donde se ha encontrado.

- **No se usará el teléfono, o los equipamientos de las habitaciones salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.**
- **Gestión de los límites DND (Do Not Disturb).** Cuando el aviso DND supera el límite máximo de tolerancia establecido por los procedimientos internos se comunica a la responsable del servicio. En este caso se llamará por teléfono a la habitación, si no se obtiene respuesta se entrará en la habitación siguiendo los pasos previstos para la entrada. Si en la llamada telefónica o en la entrada se obtiene respuesta por parte del cliente se solicitarán disculpas y se confirmará con el este el momento en el que se puede proceder a la limpieza.
- El personal de pisos saluda (Buenos días, Buenas Tardes,...) a los clientes con los que se cruza en las zonas de habitaciones. A nivel general se debe saludar a los clientes siempre que se entre en un ascensor o en aquellos espacios donde la proximidad es evidente.
- El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza (aspiradoras, abríllantadoras, etc.) cerca de las habitaciones. Esto es especialmente relevante en horarios de uso habitual de habitaciones (entre las 21:00 y las 8:00 horas.)
- Las averías se comunican mediante partes de avería, de manera inmediata al responsable del servicio.

Se llamará a la puerta y se esperará la aprobación del cliente para entrar

### Limpieza en zonas comunes

- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los clientes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos, u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas. En la limpieza de suelos abrigados se evita el uso de productos que produzcan ruido al andar o que puedan ser peligrosos al provocar resbalones.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los clientes. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso

## Saludar a los clientes que se encuentran por los pasillos

### **Limpieza en zonas de eventos (salones)**

- Las limpiezas de mantenimiento de los salones ocupados por actos se realizarán en las horas programadas. Si por cualquier motivo el acto no finalizado o interrumpido en la hora prevista se verificará con el responsable del evento el momento que esta puede ser realizada.
- No se tocarán ni moverán los efectos personales de lo asistentes al acto salvo en los caso que prevean los procedimientos internos.
- No se usará el teléfono, u otros equipamientos de las zonas de eventos salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.

Los efectos de clientes encontrados se entregarán a la recepción

## 2.4 Restauración

### Room Service

- **Toma de comanda**
  - Tomar comanda según peticiones del cliente contestando si fuera necesario sus cuestiones.
  - Se comunicará al cliente el tiempo de entrega, intentando no superar nunca los 20 minutos.
  - Despedirse del cliente.
  
- **Entrega de comanda en habitación**
  - Se llamará a la puerta y se esperará la aprobación del cliente para entrar.
  - Se saludará al cliente con su nombre y se depositará la bandeja en el mejor lugar posible. Intentando no dar la sensación de observar la habitación.
  - Se comprobará junto al cliente el pedido, asegurándose que es de su agrado.
  - Se informará al cliente del procedimiento de recogida y sus diferentes posibilidades (restar en la habitación hasta el día siguiente, dejarla en el pasillo, llamar para ser recogida,.....)
  - Se asegurará que el cliente firma el comprobante de pedido.
  - Se abandona la habitación despidiéndose amablemente, siempre sugiriendo que estamos a su disposición si lo necesitase.

Se comprueba el pedido  
con el cliente

### Servicio Restaurante

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de los servicios y sus horarios y la oferta gastronómica: composición de los platos, tipos de cocción, denominaciones de origen, etc.
- Las reservas se gestionarán de manera ágil y eficaz, verificando la información, y facilitando el acceso rápido al comedor.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Manteniendo siempre contacto personal. El cliente debe estar informado en todo momento. Si la demora se prolonga se debería compensar al cliente con alguna bebida o compensaciones durante el servicio (descuentos, gratuidades,...) siempre de acuerdo a lo descrito en los procedimientos internos.
- Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa, asegurándonos que está preparada y montada para el servicio.
- Se ayudará a los clientes a sentarse con acciones que faciliten el acceso de los clientes a la mesa (retirando sillas y acompañarlas al sentarse, retirar abrigos, soportes para los bolsos, levantadores para niños,...). En caso de trabajar con sistema buffet se explicará a los comensales el funcionamiento del mismo cómo disposición, circulación sugerida, y tareas del personal de servicio (desbarace y reposición de material en mesa, servicio de bebidas,...)

Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa

- Entregar la carta utilizando las normas de protocolo: entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas, primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último.
- Se ofrecerá ayuda a los clientes con las explicaciones de la oferta gastronómica, recomendaciones del chef, platos del día, tiempo de preparación prolongada, así cómo en la elección de los vinos.
- El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes asegurándonos de tener la información necesaria para un correcto servicio (posiciones en la mesa de los clientes y sus pedidos, preferencias en punto de las carnes o guarniciones, peticiones especiales, ...)
- Se servirán las bebidas sin hacer esperar al cliente y siempre con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego el resto de comensales.
- Se servirán los platos de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Se servirá primero a las mujeres y luego a los caballeros de mayor a menor edad, siendo el anfitrión el último. El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo

Durante todo el servicio  
se mantendrá una constante  
atención a los clientes

mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al cliente ni para el desbarace ni para el servicio de los platos; asegurando una dinámica de relación adecuada.

- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente a sí lo solicita.

### Servicios de Bar

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio y sus horarios y la oferta de restauración: composición gastronómica de los platos y tapas, bebidas, cockteles, etc.
- El personal de barra trabaja siempre de cara a los clientes. Los cockteles se prepararán a la vista de estos.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Manteniendo siempre contacto personal. El cliente debe estar informado en todo momento.
- Se entregarán las cartas, siempre abiertas, limpias y actualizadas, primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último.
- El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes asegurándonos de tener la información necesaria para un correcto servicio (posiciones en la mesa de los clientes y sus pedidos, peticiones especiales, ...)

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- Se servirán las bebidas sin hacer esperar al cliente y siempre con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego a los demás.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al asegurando una dinámica adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente a sí lo solicita.

#### **Eventos (Cofee Breack; Aperitivos y Cocktails; Comidas y Cenas; etc.)**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del evento y sus horarios: servicios que incluye, menús, bebidas, cockteles, etc.
- El personal posee un conocimiento exhaustivo las normas de protocolo establecidas para el evento.
- El servicio del evento empieza durante la recepción del cliente donde utilizaremos las fórmulas de cortesía y las normas de protocolo concretas para el acto.

El personal posee un conocimiento exhaustivo las normas de protocolo establecidas para el evento



- Se ayudará a los clientes al acomodo en las mesa.
- El servicio será ágil y seguirá una temporalización adecuada. Se mantendrá una atención continua a las necesidades de los clientes. Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar a los asistentes asegurando una dinámica adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y se comunicará inmediatamente al responsable interno del evento.

#### **Facturación directa (en las propias unidades) y cargos a cuenta**

- La factura no se presentará hasta no ser requerida por el cliente. Asegurándonos que todos los cargos están anotados, así cómo que las gratuidades o disconformidades no están imputadas.
- En el caso de los cargos a cuenta se verificará que el número de habitación (o la referencia al evento) están correctas y que la factura ha sido firmada.
- En caso de disconformidad tendremos la información para poder explicar todos los cargos.
- Dependiendo del método de pago nos aseguraremos que el cambio en efectivo es correcto o que el recibo del cobro con tarjeta esté firmado. Se entregarán
- Durante la despedida acompañaremos a los clientes verificando su satisfacción.

Nos preocuparemos por su estancia y su satisfacción en la atención recibida

## 2.5 Animación

- El personal revisa de manera continua que el material y las instalaciones de animación se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y cumplen con las normas de seguridad exigibles por las normativas cuando estas existen.
- El personal dispone de las habilitaciones necesarias en materia de seguridad para la realización de actividades que comportan riesgos o se exige el disponer de estas habilitaciones.
- Siempre que se realizan actividades de animación el personal las controla visualmente.
- El personal puede explicar con detalle los programas y actividades de animación (tipología, características, horarios, ...)
- El personal fomenta la participación sin atosigar al cliente.
- Se intenta evitar que las actividades de animación que se programan molesten o interfieran en las actividades de otros clientes. Cuando por razones de espacio se deben compartir zonas con clientes que no forman parte de las actividades estas se organizarán de manera que se puedan compatibilizar ambas actividades.
- Se dinamizan con simpatía las actividades. El animador es, además, un relaciones públicas del establecimiento. La dinamización de las actividades se ha de hacer sin perder el control de las mismas, intentando mantener un ambiente de cordialidad y diversión que no supere los márgenes de la corrección.

Siempre que se realizan actividades de animación el personal las controla visualmente

## 2.6 Mantenimiento

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.
- Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuentación baja. Si el mantenimiento se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de los clientes, prestando especial atención a las zonas próximas a las habitaciones.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería.
- El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes, el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma. Esta actuación es indispensable para poder comunicar al cliente la situación de la avería.

### Mantenimiento de habitaciones

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado.
- Se Informará al cliente del momento y duración prevista para la intervención.

En caso de intervención, se verifica la limpieza de la zona afectada

- Para la entrada a las habitaciones para verificar averías o para intervenir en las mismas se debe llamar a la puerta antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez. Si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciara la entrada (buenos días, mantenimiento), si persiste la falta de respuesta se entrará. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación (por ejemplo en el baño) el personal se retirará intentándolo más tarde.
- Si el cliente está presente se solicita la autorización a este para proceder a la verificación o la reparación de la avería. En caso de negativa, y si no existe un riesgo real, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir.
- Se informará al cliente de la resolución de la avería y se obtendrá la conformidad de este.
- Si la reparación no es inmediata pero es rápida, se informará preferentemente al cliente y si no es posible al responsable del servicio (de acuerdo a los procedimientos operativos) del tiempo de resolución con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el cliente así lo solicite, siempre que no suponga un riesgo para la seguridad de los bienes o las personas, se pospondrá la intervención hasta el momento que se acuerde conjuntamente.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En caso de que la avería inutilice la habitación se comunicará con la máxima urgencia a recepción.

La verificación de la avería en zonas de clientes se realizará de manera inmediata

- En caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de este. En el caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar, al finalizar la intervención, dejarlos en los mismos lugares de los que fueron retirados.
- En caso de intervención se verifica la limpieza de la zona de afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo a la camarera de pisos o a la gobernanta.

#### **Mantenimiento de zonas de Eventos (salones ocupados)**

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado.
- Se Informará al responsable interno del evento y este a su vez al cliente, del momento y duración prevista para la intervención.
- Antes de la entrada a los espacios de eventos ocupados por clientes para verificar o intervenir en averías se deberá solicitar la autorización del responsable interno del evento y este, a su vez, realizará la solicitud al cliente. En caso de negativa, y si no existe un riesgo potencial que afecte a la seguridad de los bienes y las personas, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir.
- Si la reparación es rápida se informará al cliente del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el cliente así lo solicite, se facilitará el reajuste de los horarios previstos para facilitar la intervención.

Se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso

- En casos de reajustes por motivos de averías el responsable interno del evento deberá garantizar que los servicios afectados se reajustan con diligencia.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente, ofreciendo alternativas válidas de solución.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilice el espacio, se informará al responsable interno para que se proceda a reubicar el acto en otro espacio intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del acto. En caso de que no existiera alternativa el responsable interno, previa autorización del cliente, deberá buscar una alternativa externa.
- En los casos en que se tenga que desplazar el acto a otro espacio del mismo establecimiento o a un espacio externo el personal colaborará en el traslado de los efectos de los asistentes.

Se mantendrá informado al cliente del estado de la  
 XXXXXXXX XXX XXXX  
 XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXX  
 XXXXXXXX

### Mantenimiento en zonas comunes

- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en zonas de clientes se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalizarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.

Las intervenciones de  
mantenimiento se señalizarán



CULTURA DEL DETALLE