**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Problemas de cambio de habitación y problemas de salida del huésped**  **CLASE: 55-56**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 24 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** El alumno comprenderálos conocimientos y habilidades necesarias

**INSTRUCCIONES**

Subrayar las ideas principales y realizar un cuadro mental de su apunte.

***CAMBIO DE HABITACIÓN***

Por algún motivo, se tenga que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

a) Enviar a un botones para hacer el cambio.

b) El botones debe recoger la llave y entregarla a recepción.

c) El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones.

d) Se debe modificar la tarjeta de registro.

e) Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones en los cargos respectivos.

J) Se notifica al ama de llaves.

g) Se notifica a servi-bares.

h) Se notifica a la telefonista (en caso de no tener una terminal de computadora,).

*Notas importantes:*

1. No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.

2. En casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el "botones", el ama de llaves y un supervisor del departamento de seguridad.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

**PROBLEMAS EN CAMBIOS DE HABITACIÓN**

1. El huésped no se encuentra y sus pertenencias están empacadas.

2. El huésped no se encuentra y sus pertenencias no están empacadas.

3. El huésped no se encuentra y urge realizar el cambio ya que esa habitación o suite está reservada para ese día.

4. El huésped perdió la llave de la habitación.

5. El huésped es muy exigente y pone atención a cualquier detalle de la habitación (localización, vista, tamaño, etcétera/

**SALIDA DEL HUÉSPED**

• Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la salida de caja.

• Esta salida deben solicitarla los botones a los huéspedes, al momento de salir del hotel con el equipaje.

• Los botones podrán observar en dicho comprobante, si la llave ya fue entregada o no al cajero de recepción. En caso negativo, le pedirán la llave al huésped.

• Después de anotar en el reporte de botones, pasarán la salida de caja al recepcionista como una señal de que el huésped ya desocupó la habitación.

• El recepcionista notificará la salida al ama de llaves.

• En la mayoría de los programas de computadora, al pagar la cuenta aparece en la pantalla la habitación como vacía y sucia.

• Los cajeros deben dar la salida de caja sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave.

**PROBLEMAS A LA SALIDA DEL HUÉSPED**

Se recomienda estudiar estos casos y discutir las respuestas y soluciones con el instructor.

1. El huésped se niega a pagar una llamada de larga distancia que, según él, no realizó.

2. Se perdió el pagaré de la tarjeta que el huésped dejó firmado a la entrada.

3. El huésped está disgustado por el servicio del hotel.

4. El huésped dice que el aire acondicionado no funcionó y quiere una bonificación a su cuenta.

5. El huésped indica que no consumió una cerveza del servi-bar de la habitación.

6. El ama de llaves avisa que el huésped se robó una toalla.

7. El ama de llaves avisa que el huésped rompió el espejo del baño.

8. El huésped extravió la llave de la habitación.

9. El huésped indica que dejó la llave en la habitación.

10. El huésped indica que la cuenta la pagará otro huésped que está hospedado.

11. El huésped solicita un descuento o la tarifa comercial que siempre le han dado.

12. El huésped indica que no le acreditaron el depósito que envió al hotel con anterioridad.

13. La tarjeta de crédito del huésped está boletinada.

14. El huésped sale a las 5:30 p.m. y no tenía autorización para salir tarde.

15. El huésped desea que se le envíe la cuenta a su lugar de residencia.

***HUÉSPEDES VIP***

Aunque todos los huéspedes son importantes, este tipo de huéspedes lo son aún más pues son personas que por su influencia en el medio donde se desarrollan pueden ayudar a nuestro hotel a incrementar sus ventas

Algunas de estas personas pueden ser:

a) Agentes de viajes.

b) Periodistas que escriben sobre turismo.

c) Dueños de medios de difusión.

d) Organizadores de convenciones futuras.

e) Funcionarios gubernamentales importantes.

f) Presidentes de líneas aéreas.

Algunos detalles adicionales que se les puedan dar son:

a) Se les asigna una buena habitación o suite bien localizada (se debe revisar antes de la llegada).

b) Se envía un arreglo floral (chico, mediano o grande).

c) Se envía un frutero (chico, mediano o grande).

d) Se envía algún regalo de alimentos y bebidas típicos de la región.

e) Se les puede invitar a hacer un recorrido por el hotel.

f) Se les coloca un bar especial en la habitación.

g) Se les da una carpeta con información detallada del hotel.

h) Se podrá colocar papelería membretada con el nombre del hotel.

i) Se podrá colocar jabón especial en baño y lavabo.

j) Crédito autorizado (en algunos casos no presentar cuenta).

k) Se le recibirá y se le llevará al aeropuerto.

I) Se le podrá poner vigilancia especial.

m) Los jefes de departamento se encargarán de su atención directa (jefe de recepción, capitán de botones, capitán de meseros, jefa de teléfonos, etc.).

n) El cheff supervisará o elaborará en persona los alimentos.

Estas cortesías se pueden reducir o aumentar dependiendo de la importancia del huésped.

***CUESTIONAMIENTO***

1.- Menciona tres problemas en el cambio de habitaciones

2.- Menciona los pasos a seguir cuando se cambia a un huésped de habitación

3.- En lista cinco problemas que se presentan a la salida de un huésped

4.- Problemas más comunes en la entrada del huésped

5.- ¿Qué detalles adicionales se le puede dar a un huésped VIP?

6.- En lista algunas personas VIP

**NOTA: Revisar classromm para llevar a cabo su tarea**

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Departamento de Concierge**  **CLASE: 57-58**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 25 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** El alumno identificará las funciones de cada área del departamento del concierge

**INTRODUCCIÓN:** Subraya las ideas principales y realiza un cuestionario de 10 preguntas

**DESARROLLO**

**Historia y significado del Concierge**

La definición Concierge proviene del latín “conservo”, que significa “el guardián de los candiles”; esta denominación recaía en quien se encargaba de complacer cada deseo o petición de las visitas reales que visitaban los palacios en siglo IV. Muchos siglos después y en Francia, el Rey Luis XI retomó este concepto bajo el término “Le Portier”, el que apareció por primera vez en el año 1195 y lo usó para referirse a su personal de confianza, el cual mantenía las mismas características de satisfacer todas las exigencias y necesidades de sus invitados al palacio real. Con la caída de la monarquía, entre los siglos XVI y XVII, la profesión del portero tomaba un nuevo rumbo y es ahí, en donde “Le Portier” (portero) cambia a “Concierge”. A partir de 1900 esta figura se convierte en un cargo muy importante en los Hoteles, por otra parte, el incremento de los viajes por tren y barcos a vapor, forzó el crecimiento y la incorporación de nuevos Hoteles de negocios y placer, lo que finalmente ayudo al desarrollo de este cargo. Es así que en el año 1929 un legendario Concierge de Paris, llamado Ferdinand Gillet, fundo “Les Clefs d´Or” (Las Llaves de Oro), Asociación de Concierges de Hoteles

En la actualidad, los Concierges de los principales Hoteles del mundo siguen asociados en torno a esta gran agrupación, la cual está conformada por 43 países, siendo su lema “El servicio a través de la amistad”. Para pertenecer a esta asociación, aparte de ejecutar el cargo, deben cumplir con ciertos requisitos (Aplicar), en los cuales se abordan temas como políticas de calidad, Cultura general, Servicio y Hospitalidad. Si en la solapa de la chaqueta de un Concierge ves dos brillantes pines (llaves de oro cruzadas), estás frente a uno de ellos.

**CONCIERGE** “ El arte de hacer posible lo imposible”. La palabra es francesa y describe un profesional que ayuda a los huéspedes a realizar las más diversas tareas.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

Idealmente un concierge debe ser miembro de la asociación profesional denominada Les Clefs d´ Or( las llaves de oro). Hoy en día está conformada por más de 3000 miembros en más de 50 países, fácilmente reconocibles por las llaves que exhiben en sus solapas, considerado un auténtico honor en la industria turística.

Para graficar el quien es, no es Bell boy(botones), Waiter(camarero), tampoco Butler, ni menos Receptionist, pero si es parte del área de Conserjería, la cual se encuentra en el lobby o Halls de los Hoteles y generalmente cerca del Front desk(lugar del lobby donde está ubicada la recepción). El Concierge desde su elegante escritorio o funcional mesón, brinda un servicio que en muchos casos los propios hoteles ofrecen y promocionan a sus huéspedes para gestionar, asesorar y facilitar sus requerimientos, de los cuales se pueden mencionar los más frecuentes y normales: Reservas en restaurantes, compra o cambio de tickets aéreos, traslados de distintos tipos, Tours o entrega de información turística, gestionar un Rent a Car, adquirir entradas para eventos, coordinar visitas a joyerías o galerías de arte, compras de flores y mucho más.

Pero lo que caracteriza a un Concierge es aquello que para cualquiera es complejo y por qué no, casi imposible de realizar. Por ejemplo, organizar un matrimonio express en donde no están contemplado ni siquiera los testigos, siendo en muchos casos ellos mismos parte de este significativo momento, conseguir reservas en restaurantes ya completos, gestionar traslados cuando es imposible salir o llegar al destino que se requiere, en fin, resolver o facilitar cualquier circunstancia denominada “Misión Imposible”.

Las habilidades y el valor intrínseco de un Concierge (vocación de servicio, honestidad, alegría, respeto, responsabilidad, amabilidad, generosidad, ética y comprensión), son esenciales para el buen desempeño, lo que junto a los conocimientos geográficos, turísticos, gastronómicos y culturales, completan este singular perfil. Por otra parte, el Concierge maneja de 2 a 3 idiomas aparte del nativo, lo que engrandece y lo destaca aún más.

**FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO**

* Dar informes de instalaciones y servicios que ofrece el hotel (horarios, ubicación, etc.)
* Proporcionar información turística auxiliándose de: Libros, guías turísticas, directorio de hoteles, planos de la ciudad, mapa de carreteras, horario de salidas y llegadas de aviones, autobuses y ferrocarriles. Folletos y revistas turísticas

**FUNCIONES**

**Chief concierge:**

* Ayuda y auxilia a los huéspedes con agilidad en forma directa y personal.
* Recibe a los huéspedes.
* Informa sobre horarios y servicios del hotel.
* Apoya al área de ventas.
* Analiza los comentarios de quejas y sugerencias de huéspedes para tomar decisiones con división cuartos.
* Revisa bitácora de actividades de botones y porteros.
* Supervisa uniformes y postura de subordinados, con actitud positiva.
* Le reportan botones, porteros, pajes y valet parking.
* Es el responsable directo del departamento.
* responsabledelservicioyatenciónqueseledaaloshuéspedes.
* Proporcionar una adecuada supervisión de su personal, la mejor calidad en el servicio realizando las funciones que le fueron asignadas.

**PERFIL** **DEL CONCIERGE**  
**a)** Responsabilidad: Control del flujo de pasajeros  
**b)** Perfil: Servicial, Capacidad de mando  
**c)** Conocimientos: Administrativos, Computación, Idioma  
**d)** Relación: Reservas, Botones, Pisos, Gastronomía.

**e)** Habilidad: Facilidad de palabra no quedarse sin respuesta.

**f**) Responsabilidad: controlar la circulación de pasajeros y visitantes en el Lobby. Estos visitantes, pueden ser: personas que vienen a conocer el establecimiento, personas que vienen a contactarse con pasajeros alojados, clientes del restaurante, funcionarios de empresas participantes de convenciones, congresos, desayunos de trabajo, presentaciones de productos etc. Además de dar respuesta a todas las inquietudes de los pasajeros.

El perfil está dado por dos aptitudes imprescindibles para el eficaz cumplimiento de su tarea: servicial, relacionada directamente con la palabra “servicio” principal de la actividad de un hotel y por otro lado capacidad de mando, para hacer cumplir a las personas a su cargo las tareas que le encomienda.

**DEPARTAMENTO DE BOTONES**

Llamados también “bell boys”, este debe su nombre a una costumbre que duró muchos años: tocar un timbre en la recepción para llamar a esos empleados. En la edad de Oro de los grandes hoteles, los botones brincaban en atención al sonido del timbre y transportaban el equipaje de los huéspedes a las habitaciones. Esto dio origen al nombre de bell hop ( persona que salta al sonido del timbre). En los hoteles de casi todo el mundo, es tradicional que los miembros del departamento de botones reciban gratificaciones o propinas por realizar servicios tales como llevar el equipaje, llamar un taxi, o traer un periódico a la habitación de un huésped.

PAPELERIA

Las formas que se utilizan en este departamento son:

Reporte del capitan de botones

Reporte del botones

Reporte del portero

Comprobantes de estacionamiento

Etiquetas para la guarderia de equipaje

Recibo para huespedes

MATERIALES

En la lista de materiales necesitamos lo siguiente:

Escritorio de la capitanía de botones

Carretillas

Teléfonos

Libreta para pendientes

Mapa del hotel

Materiales para empacar

Sobres y papel para escribir

Cerillos

Notificaciones de eventos

Libreta de control para envíos a habitaciones

Calcomanías y etiquetas para maletas

Archivo

**FUNCIÓN DE LOS BOTONES**

* Acompaña al huésped a su habitación y entrega el equipaje correspondiente
* Explica al huésped las facilidades y funcionamiento del equipo de la habitación.
* Recibe y entrega al huésped correspondencia, paquetes, recados o faxes.
* Ayuda al huésped a su salida, realizando el movimiento del equipaje correspondiente
* .Da siempre la bienvenida y desear buen viaje a la salida de todos los huéspedes.
* Recomienda siempre los servicios del hotel.
* Proporcionar ayuda y atención a los huéspedes.
* A la salida del huésped, checa la habitación para ver si el huésped no olvido algo.
* Supervisa a la salida algún deterioro de la habitación.
* Siempre es amable y cortés con los huéspedes, compañeros y superiores.
* Solicita la llave al huésped al momento de su salida.
* Debe presentarse a su trabajo en forma puntual y aseado.
* Realiza cambio de habitación, previa autorización del recepcionista.
* Auxilia al huésped cuando esté se va, verificando el pago de la cuenta y entrega de la llave.
* Realiza el reporte de entradas y salidas.
* cubre las ausencias del portero durante un periodo determinado.

**FUNCIONES DEL PORTERO**

* Saludar a los huéspedes a su llegada y salida.
* Ayudar a los huéspedes con el equipaje.
* Ayudar a las personas a descender.
* Informa de la llegada al hotel de VIPS
* No permite la entrada de vendedores, ambulantes, etc. que dañen la imagen del hotel
* Consigue un taxi cuando el huésped lo solicite
* Lleva el control de personas que estacionan los vehículos a los huéspedes
* Control de llaves de los autos de los clientes del hotel

**FUNCIONES DEL PAJE**

* Una de las funciones del botones es llevar diferentes tipos de objetos a las habitaciones: recado, telegramas, fax, paquetes, flores, etc.
* Todos los envíos los debe anotar en el reporte del botones detallando: cuarto, objeto y hora de entrega.
* En caso de que de llevar un objeto de mucho valor y que el huésped no se encuentre, se le debe dejar un aviso o recado para que pase a recogerlo con el capitán de botones o a recepción.
* Los paquetes o bultos sospechosos no se deben enviar a la habitación, como medida de seguridad para el huésped.
* Atiende solicitudes de huéspedes para realizar compras, en farmacias, papelerías, etc.
* Debe llevar un reporte de actividades del día y entregarlo al capitán de botones

**NOTA: Revisar classromm para llevar a cabo su tarea**

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÁCTICO**

* 

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Departamento de Concierge**  **CLASE: 57-58**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 25 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** El alumno identificará en el organigrama cada área del departamento del concierge

**INTRODUCCION**

Dentro de la estructura del hotel, ya mencionamos a este departamento que trabaja bajo la orbita de la Recepción, con un perfil de características similares, pero con funciones netamente diferentes, la función del conserje la cumple el recepcionista esto depende de las Estrellas del Hotel, en los Hoteles de mayor categoría este Departamento funciona las 24 horas del día.

**DESARROLLO DEL PROBLEMA**

El huésped hace una reservación previa de tres días, su equipaje es enviado en tiempo y forma para su reservación, solo que el botones extravía la tirilla de reservación , para que no lo sancionaran no dijo nada y envía el equipaje a una habitación distinta, a la llegada del huésped observa que todo está en orden tanto la habitación y las especificaciones que ordeno en su habitación como agua gasificada, jabón neutro entre otros detalles, pero su equipaje no está o bien no se encuentra dentro de su habitación. El cual hace la indicación al botones de donde se encuentra su equipaje, el botones cree y afirma haberlo dejado en la habitación, sabiendo que él perdió la tirilla de guía.

El huésped enojado llama al concierge para que le dé una explicación

**SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué harías si fueras tú fueras el botones?

¿Qué haría el concierge para solucionar la confusión o el problema?

¿A quién culparías de este error si hubo tiempo para revisar la reservación ya que fue con anticipación?

¿Quién o quiénes son los responsables de supervisar las funciones de los bell boys?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Movimiento de entrada de un huésped**  **CLASE: 59-60**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 26 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** El alumno comprenderálos conocimientos y habilidades necesarias para el movimiento de entrada de un huésped

**INSTRUCCIONES:**

**MOVIMIENTO DE ENTRADA DE UN HUÉSPED**

* Al llegar el huésped al hotel las acciones del bell boy deben ser las siguientes:
* El botones en turno deberá tomar una posición cerca de recepción para estar listo en cualquier llamado
* A la llegada de un huésped, el recepcionista después de tomar los datos necesarios para el hotel, llamará al botones por medio de un timbre especial
* Le entregara una tirilla provisional de pronto registro junto con la llave de la habitación (nombre del huésped, No. De personas y No. De habitación)
* El botones revisa que el número indicado en la tirilla y la llave sean iguales, luego checa rápidamente si hay correo para el cliente.
* Procederá a llamar al cliente por su apellido.
* Al encontrarlo lo saludará y observará si tiene algún objeto en sus manos, en caso de que así sea se ofrecerá a ayudarlo pidiéndole le indique cuál es su equipaje y lo acompañará hasta su habitación usando el elevador, su carro de servicio, etc. al llegar a la habitación pasaran los clientes primero y después el con el equipaje
* Durante el trayecto el botones ofrecerá los servicios del hotel, además de la actividad especial del día.
* Supervisa que haya toallas en el baño, que funcione el teléfono, que la puerta de comunicación este cerrada.
* Al llegar a la habitación, deberá acomodar el equipaje en el pasillo a un lado de la puerta para no obstruir el paso del cliente.
* Antes de abrir la habitación, tocará la puerta con los nudillos (nunca con algún objeto o llave); sino recibe respuesta, procederá a abrir la puerta de la habitación. Luego de encender las luces, cederá el paso al huésped.
* Abrirá las cortinas gruesas y dará al cliente información que vaya a necesitar, tal como el funcionamiento de las luces, aire acondicionado, calefacción, mini bar, música ambiental, etc.
* El botones verificará de una manera rápida si todo está en orden y que no falte nada
* Después procederá a acomodar el equipaje según sea este (maletas al maletero, trajes o abrigos al closet, porta cosméticos al baño, etc.
* Jamás se debe de acomodar el equipaje arriba de la cómoda porque no es conveniente y se puede dañar
* Se pedirá amablemente deseándole una estancia agradable y placentera
* Casi siempre al final del servicio, el cliente ofrecerá una gratificación, si esto sucede agradecerla sin mirar cuanto fue y guardarla, pero si el cliente no ofrece nada no insinuarle propina ya que, sería una falta de cortesía.
* Al salir de la habitación debemos cerrar la puerta, despacio y llevar de inmediato el reporte de botones con la información completa de lo que en el se pide
* Al llegar con el concierge se le dará la información del cliente atendido, para que anote en el reporte de concierge la información requerida. Al igual que la tirilla de pronto registro (al reverso de la misma se anota también el No. De equipaje)

**NOTA: Revisar classromm para llevar a cabo su tarea**

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÁCTICO**

* 

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Movimiento de entrada de un huésped**  **CLASE: 59-60**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 26 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** El alumno identificará en el organigrama de cada área del departamento del concierge

**INTRODUCCION**

Las habilidades y el valor intrínseco de un Concierge (vocación de servicio, honestidad, alegría, respeto, responsabilidad, amabilidad, generosidad, ética y comprensión), son esenciales para el buen desempeño, lo que junto a los conocimientos geográficos, turísticos, gastronómicos y culturales, completan este singular perfil. Y con ayuda de su equipo logra la eficiencia en su campo de acción

**PROBLEMÁTICA**

Coloca correctamente las áreas del departamento de Concierge: Dirección General, División de cuartos, cheif Concierge, Concierge, Capitanía de Botones, Botones, Mensajero o paje, Portero

**SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

