**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Entradas con poco equipaje**  **CLASE: 61-62**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 31 Octubre** |

**OBJETIVO:** El alumno comprenderá la importancia de observar si el huésped entra con poco equipaje así como el procedimiento a seguir

**INSTRUCCIONES:** Subraya las ideas más importantes y realiza un cuadro mental

**DESARROLLO:**

**ENTRADA CON POCO EQUIPAJE**

* Si cuando un cliente se está registrando, el Botones observa que este trae  
  poco o no trae equipaje, lo deberá comunicar al Recepcionista para que el a  
  su vez pida o no depósito, según sea la persona de quien se trate.
* En este caso, el Recepcionista debe firmar la tirilla que le dará el botones,  
  como una autorización que la entrada ya fue controlada.
* Tanto en el reporte de botones como el Concierge, se debe anotar:  
  “Entrada con poco equipaje autorizada por el Sr. X”

**MOVIMIENTO DE SALIDA DEL HUÉSPED**

* Cuando un huésped desocupa la habitación, el botones debe hacer lo siguiente:
* El capitán reportara la salida y enviar al botones
* Al llegar a la habitación, debe tocar la puerta
* Saludar al huésped y ayudarlo con el equipaje
* Deberá revisar closet, cajones, baño, etc para cerciorarse de que el huésped no olvida nada
* Revisar a simple vista si la habitación no esta deteriorada de alguna manera (lámparas, espejos rotos, etc.)
* Apagar los aparatos que consuman energía eléctrica
* Recoger la llave de la habitación.

RESOLVER CASO PRÁCTICO

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

* 

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Muestreo de habitaciones**  **CLASE: 63-64**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 1 Noviembre** |

**OBJETIVO:** Identificar los pasos a seguir en el muestreo de habitaciones

**INSTRUCCIONES:** Subraya tu apunte y realiza un cuadro mental

**DESARROLLO:**

**MUESTREO DE HABITACIONES**

Para efectuar este deseo del huésped el recepcionista le pedirá al capitán de botones que un botones muestre la habitación, y este deberá seguir los siguientes pasos:

* Tocar antes de entrar, y al abrir, dejar la puerta abierta mientras se muestre la habitación
* Mostrar al cliente todos los servicios
* Al Salir, cerrar las cortinas y apagar la luz
* Hay que evitar negociar precios con los clientes, en caso de que el cliente se quiera hospedar en la habitación, se le debe indicar que debe ir personalmente a recepción y registrarse
* Entregar la llave al recepcionista e informe acerca de los comentarios del cliente.
* Reporte de inmediato con el capitán de botones.
* El departamento de bell boys es uno de los más importantes del hotel por las siguientes razones:
* Cuando huésped llega al hotel, este es el primero en atenderlo
* Cuando el huésped se va es el último en atenderlo y responsable del prestigio del hotel.

**ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO**

Reporte de capitán de botones.

Reporte del portero, botones y pajes.

Comprobante de artículos entregados.

Comprobante de autos entregados.

Libretas pendientes.

Libretas de objetos enviados

Copias de reporte de asistencia al personal.

Copias de requisiciones del almacén.

Copias de vales de gasolina.

Copias de solicitudes de reparación de vehículos

TAREA: Imprimir y llenar los diversos archivos del departamento

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Relación con otros departamentos**  **CLASE: 65-66**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 2de Noviembre** |

**OBJETIVO:** analizará la relación que tiene el concierge con otros departamentos

**INSTRUCCIONES**: Realiza cuadro conceptual

**DESARROLLO:**

**RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE CON OTROS DEPARTAMENTOS**

**GERENCIA DIVISÓN CUARTOS:**

•Entrega de reportes (actividades, desempeño, etc.).

•Cumplimiento de políticas establecidas.

•Reuniones

•Capacitación de personal

•Solicitudes de material

•Cumplimiento de normas de higiene y calidad.

**RECEPCIÓN:**

•Correspondencia de huéspedes

•Recepción de huéspedes

•Salida de huéspedes

•Cambios de habitación

•Recepción de grupos

•Irregularidad en las habitaciones.

•Disponibilidad en el hotel

**AMA DE LLAVES**

Se le notificará desperfectos en las habitaciones para bloquear las mismas.

Notificar la falta de algún insumo en la habitación a la llegada del huésped.

Arreglo del uniforme del personal del departamento.

**MANTENIMIENTO:**

•Reportar algún desperfecto en la habitación.-

**SEGURIDAD:**

•Cuidar la imagen del hotel.

•Estar pendiente de las personas que entran y salen.

•Vigilar que no se vayan los huéspedes sin pagar.

**RECURSOS HUMANOS**:

•Selección y contratación del personal.

**TELÉFONOS:**

* Para verificar si el huésped tiene mensajes
* Entrega de fax
* Voceo de personal

**ALIMENTOS Y BEBIDAS:**

\* Contactar eventos dentro del restaurante

**Cuestionamiento**

1.- ¿Por qué se debe avisar si el huésped entra con poco equipaje?

2.- ¿Qué procedimiento debe seguir el botones cuando se desocupa una habitación?

3.- ¿Qué pasos debe seguir el botones para mostrar la habitación al huésped?

4.- Relación que tiene el concierge con recepción?

5.- Relación que tiene el concierge con teléfonos?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÁCTICO**

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Relación con otros departamentos**  **CLASE: 65-66**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 2de Noviembre** |

**OBJETIVO:** Comprender la importancia de la comunicación con otros departamentos

**INTRODUCCIÓN**: Es importante la comunicación que existe entre un departamento a otro, para brindar un mejor servicio a los huéspedes, las relaciones interdepartamentales asegura que todos los departamentos estén en la misma página cuando en el trabajo se producen cambios. Un departamento puede hacer un cambio que afecte a otro.

**DESARROLLO DEL PROBLEMA**

Este caso nos presenta un hotel con un escaso o nulo enfoque hacia el cliente, basando su atractivo exclusivamente en los costes y su ubicación. Podemos observar como este hotel, en sus inicios, se marcó como objetivo servir al turismo masivo que visitaba la localidad durante casi todo el año. El hotel se construyó pensando en un perfil de turista de playa, principalmente extranjero, ofreciendo una estancia a precios razonables que, junto con su ubicación en primera línea de playa, les hacía partir en una posición de ventaja respecto al resto de hoteles en su zona.

La política de recursos humanos que implementó la dirección del hotel en sus inicios era la de ofertar puestos de trabajo en los que había que realizar tareas sencillas para mantener el hotel relativamente limpio y evitar que los clientes se quejaran mucho. Los requisitos para entrar en estos puestos eran inexistentes, por lo que cualquier persona podía trabajar en este hotel, por lo que, en palabras del director de recepción, había trabajado allí casi todo el pueblo. Y no se considera la opinión del chief concierge en lo referente al perfil de los trabajadores.

Por tanto, la política de RRHH que puso en práctica el hotel fue contratar gente a tiempo parcial o jornada completa para realizar tareas sencillas con un salario razonable, sin ofrecer expectativas de promoción interna. Ello supuso que los trabajadores tomaran el hotel como lugar de paso en el que lograr unos ingresos a corto plazo. Como consecuencia de esa política de RRHH, los clientes no salían satisfechos de su estancia, por lo que decidían no repetir en futuras estancias.

Ello, unido al desvío por parte del los touroperadores de los turistas hacia destinos más económicos, hizo que la ocupación y la facturación del hotel disminuyeran de forma notable, lo que hizo replantearse la estrategia a la dirección del hotel. El hotel se reformó interiormente, acondicionándose para poder ofrecer nuevos servicios y celebrar convenciones y reuniones sociales. Además incrementó su oferta añadiendo servicios adicionales como tiendas de ropa, peluquería, etc.

**SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

1.- ¿Cuáles son los motivos por los que el hotel pierde a sus clientes?

2.- ¿Qué solución darías

EL problema fue:

A modo de resumen, este hotel tenía varios problemas. En primer lugar su política de RRHH hizo que los trabajadores (fueran los adecuados o no) del hotel no se sintieran motivados con su trabajo, por lo que tomaron ese puesto de trabajo como algo temporal, de paso y sin expectativas lo que redundó en un mal servicio al cliente. Y no contar con personal calificado

En segundo lugar, la escasa preocupación por parte de la dirección por la satisfacción de los clientes. Y en tercer lugar, el aumento/aparición de otros destinos competidores que hizo que los touroperadores desviaran el tráfico de turistas hacia esos países.

**La solución sería:**

Respecto a la política de RRHH, SE TENDRÍA que ofrecer servicios de calidad, los trabajadores se debían sentir a gusto, involucrados y comprometidos con su trabajo y ser capaz de realizarlo de forma satisfactoria. Para conseguirlo, se debe desarrollar perfiles para cada puesto de trabajo, intentando captar a la persona adecuada e intentar mantenerla si demostraba su valía y ofreciendo cursos de formación. A su vez, intentar que los trabajadores eventuales fueran siempre los mismos, ya que de manera se aseguran que conocían bien tanto el trabajo que debían desarrollar como la filosofía de la empresa. El trato hacia el cliente también debe variar por completo, pasando a ser una prioridad e intentando que todos y cada uno de los trabajadores se sintiera responsable de las quejas recibidas de los clientes, debiendo resolverlas de forma inmediata. A partir de ese momento no perder a los clientes era fundamental.