



Manual de Anfitriones

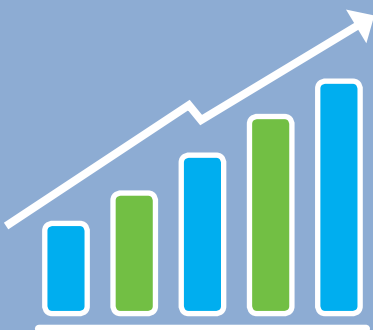
Establecimientos
de Alojamiento Turístico

Contenidos

Editorial	3
Introducción	4
Principios de hospitalidad en la atención al cliente	10
Estándares generales	11
Estándares sobre nuestro trato con el cliente	12
Estándares sobre nuestro trabajo	13
Estándares para nuestra comunicación telefónica	14
Buenas prácticas generales	16
Buenas prácticas al recibir turistas	17
Buenas prácticas al atender turistas	18
Buenas prácticas al despedir turistas	19
Buenas prácticas en facturación / pagos / cobranza	20
Buenas prácticas servicio de alimentos y bebidas	21
Buenas prácticas en servicio de pisos	23
Buenas prácticas en recepción	24
Buenas prácticas en reservas	26
Buenas prácticas en ventas	28
Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas	30

HSU - Hospitality and Service University

se complace en presentar este Manual de Anfitriones. Hombres y mujeres con Espíritu de Hospitalidad y dispuestos a servir al cliente ha sido el objetivo de este documento que hoy ponemos a disposición de los prestadores de servicio, puesto que estamos convencidos que la calidad y el buen servicio son elementos esenciales para el éxito. Así, al presentar este Manual, esperamos contribuir al perfeccionamiento de los profesionales del sector y al desarrollo del turismo en Chile.



Nos ha ido bien....

El turismo chileno ha crecido. Nos ha ido bien, pero el mercado cambia. Hoy tenemos un contexto mucho más competitivo, con un cliente más exigente y comunidades más atentas al desempeño de los prestadores de servicios turísticos.

Comunidades atentas





grandes y nuevos desafíos

En este contexto nos proponemos grandes y nuevos desafíos:

- La difusión de la hospitalidad como valor general nacional, y específico y valorable en los prestadores de servicios turísticos.

dar un paso más allá

Creemos que hay que cuidar nuestras instalaciones y ser prolijos en la preparación de nuestros productos y servicios, enfatizar la calidad, pero también debemos dar un paso más allá. Ese paso parte de una conexión afectiva con nuestras personas. Esta conexión nos permitirá diferenciarnos de otros destinos y ganar el afecto de los turistas que nos visitan.



calidad y la sustentabilidad

Vamos a continuar difundiendo la calidad, la sustentabilidad y fortaleciendo a nuestro capital humano para comenzar actuar en base al valor de la hospitalidad, aplicando las Buenas Prácticas que se presentan a continuación:



ayudar
y cuidar

La Hospitalidad

La Hospitalidad es recibir, ayudar y cuidar al otro como a mi me gustaría que lo hicieran, podríamos decir que es el nombre técnico del amor y corresponde a un valor relacional entre personas en que su aplicación es transversal y se considera una competencia y habilidad blanda, que es más notoria en el caso de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y recreación donde está asociada al “saber recibir, ayudar y cuidar al otro”, cuando se está atendiendo.

El propósito de servicio

El propósito de servicio que guía a las empresas turísticas modernas pone su foco en la ayuda y cuidado a las personas pues ello representa la esencia de lo que hacemos en turismo, cuidar personas cuando están de viaje. La Hospitalidad se manifiesta cuando **personas cuidan personas**. Hoy este propósito se difunde por el mundo más allá del turismo como principio, valor y aplicación, es una corriente de la hospitalidad que están re descubriendo las empresas turísticas modernas.

Los momentos de mayor impacto

Las Buenas Prácticas son ideas más bien sencillas que han sido obtenidas de muchas experiencias positivas, y extraídas de normas, estándares e instructivos y se centrarán en la atención de turistas en los momentos de mayor impacto, es decir:

- Al recibir turistas (el primer contacto),
- Brindando servicios
- Despedida del turista

Las Buenas Prácticas buscan asegurar la **Oportunidad, la Cortesía, la Confiabilidad** en la entrega del servicio / experiencia turística.

Son fáciles de aplicar y le mostrarán una forma positiva de relacionarse con los clientes considerando uno de los principios de la Hospitalidad que es que los prestadores de servicios turísticos, son “personas que ayudan y cuidan personas cuando están de viaje”.

Los Estándares y Buenas Prácticas son dinámicos y deben adecuarse a sus capacidades y a los cambios del mercado por lo cual debe revisarlas y actualizarlas cuando sea necesario.

De esta manera, las personas, de cualquier unidad del Establecimiento, que tengan contacto por mail, teléfono, redes sociales y presencial se convierten en **Anfitriones**.

Estas Buenas Prácticas aumentarán la probabilidad de obtener clientes satisfechos con su atención de manera que deseen regresar muchas veces y que recomienden su establecimiento y servicios.

Anfitriones

Las **Buenas Prácticas** se presentan en una lista y en algunos casos como una Cartilla Resumen para poder ser portadas por el personal.

El presente Manual contiene Anexos con los principales Estándares de atención que debe manejar un Establecimiento de Alojamiento Turístico - AT.



Principios de hospitalidad en la atención al cliente



1. En nuestro establecimiento de alojamiento estamos convencidos que nuestros Clientes tienen todo el derecho a exigir productos de alta calidad, entregados a través de un consistente y superior Nivel de Servicio.
2. En nuestro establecimiento de alojamiento creemos y comprendemos que todos los miembros del HOTEL son individuos especiales y la interrelación entre cada uno de ellos, sin importar jerarquías de ningún tipo, debe ser siempre con preocupación, cariño y respeto.
3. En nuestro establecimiento de alojamiento estamos convencidos que el trabajo en equipo, la innovación y el continuo perfeccionamiento personal y profesional son la clave de nuestro crecimiento, el que siempre enriqueceremos con nuevas ideas; aprendiendo de nuestras faltas, y esforzándonos cada día por desarrollar nuestro negocio.
4. En nuestro establecimiento de alojamiento creemos que nuestros Proveedores son empresas y personas que merecen nuestra preocupación, respeto y cariño con las que debemos mantener una estrecha relación por que forman parte vital en nuestro negocio.
5. En nuestro establecimiento de alojamiento buscamos el crecimiento del negocio, pues este nos provee de oportunidades de expansión, de crear nuevos puestos de trabajo, crear riqueza y contribuir mejor al desarrollo de la comunidad y del país.

Estándares generales básicos

1. Todos los integrantes de nuestro AT/HOTEL/ HOSTAL antes de trabajar sin supervisión directa, deben estar capacitados y dominar los siguientes temas:
 - Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa.
 - Principios del Servicio.
 - Estándares Generales Básicos.
 - Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente.
 - Estándares sobre Nuestro Trabajo.
 - Estándares sobre Nuestra Comunicación Telefónica.
 - Estándares de Presentación para el Personal.
 - Técnicas de Hospitalidad en la Atención al Turistas.
 - Buenas Prácticas en Atención a las personas.
2. Todos nuestros Clientes merecen una atención preferencial, sin distinción de ningún tipo.
3. Siempre debemos cumplir los compromisos acordados con nuestros Clientes, Proveedores y Compañeros de trabajo.
4. Los compromisos que no se puedan cumplir a pesar de haberse realizado los pasos y esfuerzos necesarios para ello, deben ser comunicados inmediatamente al afectado, con las disculpas correspondientes, llegándose si es necesario, a hacerse cargo de los costos directos ocasionados por nuestro incumplimiento.
5. Siempre debemos procurar transmitir nuestros Estándares a Compañeros, Clientes y Proveedores para así obtener que se ponga en práctica y se difunda nuestra Cultura de Hospitalidad y Servicio.
6. Nuestro servicio debe responder siempre a las especificaciones que se informan y promueven a nuestros Clientes.

Estándares sobre nuestro trato con el cliente

Hospitalidad con el turista

1. Siempre se debe tratar al Cliente con amabilidad y buen trato, haciendo un esfuerzo deliberado para enfrentar positivamente su estado de humor que puede ser variable cada día.
2. Los Clientes siempre deben ser saludados, en cualquier área que se encuentren.
3. Siempre debemos emplear un tono de voz cálido y amable para relacionarnos con nuestros Clientes y demás miembros del Equipo.
4. Nunca se deben hacer comentarios o críticas negativas de la empresa a un Cliente.
5. El personal hará especial esfuerzo para llegar a conocer a los Clientes habituales, su nombre y preferencias. Con esto se estará cumpliendo con la Personalización de nuestra atención.
6. Cuando no se pueda satisfacer alguna solicitud de un Cliente, porque está fuera de política, se le deberá dar una disculpa y explicación clara sobre la situación, utilizando Técnicas de Manejo de Quejas.
7. Las comunicaciones enviadas por nuestros Clientes y Proveedores, mediante cartas, llamado telefónicos, email, u otros similares deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y a la modalidad establecidos en los Estándares respectivos.

Estándares sobre nuestro trabajo

Hospitalidad en el trabajo

1. Todos los miembros de nuestro AT/HOTEL/HOSTAL, siempre debemos procurar enfrentar nuestras labores con actitud positiva, utilizando el tiempo de trabajo en forma productiva y eficaz, aportando ideas e iniciativas para mejorar nuestros métodos de trabajo, el ambiente laboral y superar los aspectos deficientes.
2. En nuestro trabajo, siempre procuraremos superar las expectativas de clientes, compañeros y superiores.
3. Siempre debemos cooperar con nuestros compañeros de trabajo, especialmente con aquellos que se encuentren en problemas o presenten dificultades.
4. Siempre debemos tratar con cuidado bienes y activos de clientes y empresa, velando por su correcta mantención y uso.
5. Siempre debemos tratar a nuestros compañeros de trabajo con respeto, llamándolos a todos por su nombre.
6. Siempre debemos motivarnos constantemente, comunicándonos claramente nuestros logros y avances y apoyándonos con claridad y firmeza para superar los aspectos que debemos mejorar.
7. Debe ser especial preocupación de jefes y supervisores, que sus colaboradores se mantengan clara y permanentemente informados sobre situaciones, novedades y noticias que afecten positiva o negativamente a la empresa. Ello mostrará claridad en los propósitos de la Administración, reforzará nuestro espíritu de cuerpo y ayudará a eliminar la nefasta influencia del rumor.
8. Debe ser especial preocupación de los jefes de área, el establecer un liderazgo facilitador, participativo y motivador hacia sus colaboradores.
9. Siempre debemos utilizar un lenguaje claro y sin ambigüedades para comunicarnos efectivamente con todas las personas.

Estándares para nuestra comunicación telefónica

Hospitalidad en nuestras comunicaciones telefónicas

Llamadas Externas:

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

Saludando

“Buenos Días”, “ Buenas Tardes “....

Identificando la empresa

“ HOSTAL BUENA CAMA INN”....

Identificando a quien responde

“ habla Francisca “.

Identificando las necesidades del Cliente

“¿en qué le puedo ayudar?.

Llamadas Internas:

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

Saludando

“Buenos Días “, “Buenas Tardes”.

Identificando el Departamento

“Administración”....

Nombre

“Habla Carolina, secretaria de Administración “....

Identificando las necesidades del Cliente

“¿en qué le puedo ayudar?.

1. Si la llamada es para otra unidad (ejemplo: Contabilidad), además de comunicarlo al interlocutor, se le deberá indicar los anexos o directos correspondientes, según los atributos de la central telefónica.
2. Las llamadas para otras unidades o áreas deben ser traspasadas inmediatamente, si el anexo y destinatario de la llamada están disponibles o, en caso contrario, lo más rápido posible, siempre indicando el destinatario de la comunicación, Ej: “Un momento por favor, le comunico con...”
3. Las llamadas externas nunca deben quedar esperando “en línea”. Si el Cliente desea esperar, el operador del teléfono debe verificar cada 20 segundos si la persona desea seguir esperando o si prefiere dejar el mensaje.
4. Todos los mensajes telefónicos que requieran respuesta, deben ser contestados personalmente por el destinatario dentro de un plazo máximo de 24 horas.
5. Si, al estar hablando por teléfono, se presenta un Cliente, siempre se deberá establecer contacto visual con éste, para indicarle que notamos su presencia.
6. Siempre se debe evitar interrumpir una conversación telefónica. Si esto es imprescindible, se deberá ofrecer disculpas Ej: “¿Me disculpa un momento por favor?, lo sigo atendiendo en un instante”.
7. Siempre se deberá realizar la despedida de los Clientes utilizando una frase amable que mencione al Hotel Por Ej: “Gracias por llamar a Hostal Buena Cama... “
8. Siempre, al terminar una conversación telefónica se debe colgar el teléfono DESPUES que lo haga la persona que llama.

Buenas prácticas generales



Una Buena Práctica para lograr el nivel de servicio deseado debe difundirse y comenzar a aplicar y practicar en toda la organización. Cuando el servicio está basado en Buenas Prácticas que alcanzan las expectativas del cliente, éste recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante e impulsa a sus colaboradores a alcanzar un mejor desempeño de sus funciones. Los estándares de servicio deben operar para el beneficio del cliente, del trabajador, del negocio y de la comunidad.

Disponga de un programa de entrenamiento/ inducción para trabajadores nuevos, que considere:

- Conocimiento de la Industria del Turismo
- Su empresa
- Su cargo.

Todo el personal del establecimiento, antes de trabajar sin supervisión directa, debiera ser entrenado en los siguientes aspectos:

- Buenas Prácticas al recibir turistas.
- Buenas Prácticas para la Atención de público.
- Buenas Prácticas para la Despedida de clientes.
- Principios de Hospitalidad.
- Estándares Generales Básicos.
- Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente.
- Estándares sobre Nuestro Trabajo.
- Estándares sobre Comunicación Telefónica.
- Y por supuesto acerca de la Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa.

Buenas prácticas al recibir turistas

Los prestadores de servicios que tienen como responsabilidad directa recibir clientes o participan en situaciones de recepción, pueden utilizar las siguientes prácticas:

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad. Cuide y ayude al Turista. Está lejos de casa. Trátemo como a usted le gustaría que lo traten.
2. Siempre debe saludar a toda persona que ingrese estableciendo contacto visual y sonrisa natural inmediatamente a su entrada al área de atención.
3. Utilice una frase como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hostal.....”.
4. Cumpla los plazos de atención acordados. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, informe esta situación con una frase amable tal como: “Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida”.
5. Mantenga un tono de voz cálido y amistoso.
6. Mencione el nombre de su cliente cuando sea posible.
7. Disponga de agua o un trago de bienvenida para su clientes, o fruta... pueden venir cansados del viaje y con sed.
8. Asegúrese de que las habitaciones están a la temperatura adecuada y se ven acogedoras.

Tendencias
Turista mejor informado y empoderado



Buenas prácticas al momento de atender turistas



1. Cuide y ayude al Turista. Está lejos de casa. Trátele como a usted le gustaría que lo traten.
2. De la bienvenida a sus clientes con una frase amable como: “Buenos días, Bienvenidos a Hostal...”
3. Atienda a sus clientes apenas lleguen al área de recepción y de atención, teniendo en cuenta el principio “primero que llega, primero que se atiende”.
4. Asegúrese que todas las áreas de atención, recepción, espera, comedor, pasillos, oficinas, bodega y estacionamiento estén limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
5. Ponga toda su atención en el cliente y evite distraerse o interrumpir la atención.
6. Mantenga sonrisa natural y contacto visual cuando hable con las personas.
7. Hable con un tono de voz cálido y amistoso.
8. Mencione el nombre del cliente cuando sea posible, durante la conversación.
9. Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable como: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida”.
10. Siempre, al momento de despedir a un Cliente, hágalo con una frase amable y deseando un buen día.
11. Cuando un Cliente se esté retirando de un área de servicio, se deberá preguntar acerca de la calidad del servicio recibido. Si la opinión del Cliente no fuera favorable, se debe ofrecer alternativas de solución para lograr su satisfacción antes que se retire, y luego tomar acciones para corregir e informar a su superior.

Buenas prácticas al despedir turistas

*Hospitalidad:
su cliente es su
huésped.
Acompañe al turista
hasta la puerta
de salida.*

*Este momento es uno de los de mayor
impacto y nuestra última oportunidad
para asegurar la satisfacción del turista y
especialmente superar sus expectativas!*

*Los prestadores de servicios que deben
despedir a Clientes pueden utilizar las
siguientes prácticas:*

1. El Servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. De una señal de servicio: Acompañe al turista hasta la puerta de salida.
3. Todas las despedidas a un Cliente deben ser cálidas e incluir frases como “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.
4. Ofrecer llamar un taxi, si fuese necesario.



Buenas prácticas facturación / pagos / cobranza

De un paso extra, cuide a sus proveedores. Informe al Proveedor, cuando su pago esté listo.

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con Facturación, Pagos y Cobranzas pueden utilizar las siguientes prácticas:

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Durante el proceso de atención, siempre se debe utilizar las BP Atención de Público y Despedida de Clientes.
3. La entrega de Facturas o Boletas debe ser inmediata o en el plazo convenido con el cliente.
4. La cobranza de los documentos correspondientes debe ser hecha en la fecha estipulada en la Boleta, Factura o Contrato de Prestación utilizando el medio establecido, comunicado y aceptado por Cliente previamente.
5. Los pagos de los documentos correspondientes deben ser hechos en la fecha estipulada en la Factura o Contrato de Prestación utilizando el medio establecido y comunicado por el Proveedor y aceptado previamente, por el AT .
6. Todos los documentos asociados a los procesos de Pago de Proveedores, Facturación o Cobranzas a Clientes deberán ser acompañados de mensajes tipo, especialmente diseñados para cada proceso y fase del mismo.
7. Siempre se deberá informar al Proveedor, cuando su pago esté listo.

Buenas prácticas servicios de alimentos y bebidas



¿Qué esperan sus Clientes?

- **Oportunidad en el servicio.**
(las cosas deben salir a tiempo).
- **Higiene.**
- **Cortesía.**
(Contacto Visual, Sonrisa natural, palabras y gestos de persona educada).
- **Seguridad y Confiabilidad.**
(Saber que está seguro él y sus cosas. El turista confía en usted).

Los prestadores de servicios de RESTAURANTES, BARES, CAFETERÍAS, pueden utilizar las siguientes buenas prácticas:

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todo el personal de Comedores, Restaurantes y Bares deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal.
3. Todos los Pedidos deberán ser atendidos en base a la prioridad establecida para las preparaciones y a la disponibilidad de recursos, sin consideración del monto del pedido del Cliente.
4. Todos los pedidos deberán ser tomados utilizando técnicas de venta sugestiva.
5. Todos los Pedidos siempre deberán ser verificados en su correcta presentación, cantidad y contenido, antes de ser llevados al Cliente.
6. Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia, ordenada y con los equipos, materiales y utensilios, almacenados de acuerdo al procedimiento establecido.

7. Un prestador de servicio previamente designado debe supervisar siempre, el funcionamiento apropiado del Comedor o Restaurante.
8. Los Clientes deben ser ubicados en sus mesas inmediatamente, y éstas deben estar limpias y bien presentadas.
9. El supervisor debe asegurarse que se ofrezca la carta menú y que el sistema de servicio sea explicado a los Clientes.
10. Al Cliente se le debe tomar la orden de aperitivos o comida, antes de los 3 minutos desde su llegada al punto de atención.
11. Los entremeses o entradas deben servirse con un máximo de 10 minutos después de tomada la orden. Si esto no es posible, debe informársele al Cliente.
12. Mientras el Cliente se sirve el plato principal, el mesero o Supervisor debe acercársele y preguntar si todo está bien con la comida y el servicio.
13. Después del postre siempre debe ofrecerse un licor o café, la cuenta debe ser presentada una vez que el Cliente rechace cualquier extra.
14. Las mesas deben ser despejadas dentro de los 3 minutos de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.
15. Ofrezca los postres, sugiera los más ricos a sus clientes y aumentará las ventas.
16. Siempre debe haber disponible café descafeinado, endulzantes dietéticos, y sal dietética.
17. La loza sucia no debe estar nunca visible. Disponga de una mesa de apoyo para esto.
18. El personal de comedores debe saber qué sugerir a los Clientes, como también saber qué comidas no se están ofreciendo. Deben saber explicar cómo se preparan los platos.
19. Siempre se debe recibir y despedir a los Clientes utilizando las Buenas Prácticas de Recepción y Despedida de Clientes.
20. El personal de comedores debe saber servir bebidas alcohólicas con responsabilidad. Estar entrenados en este aspecto le ayudará a cuidar mejor a sus clientes y colaboradores.

***Tendencias
Clientes prefieren
alimentos y bebidas
más sanos.***

***Asegúrese que no tiene
mesas cojas!***

Buenas prácticas servicios de pisos



Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como camareras, auxiliares, supervisores, gobernanta o ama de llaves, pueden utilizar las siguientes prácticas:

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todo el personal de alojamiento turístico deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal definido por su establecimiento.
3. El aseo de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, así como la forma de preparar las camas deberá realizarse siempre, según el Manual de Descripción de funciones y los procedimientos definidos por: según los estándares y procedimientos definidos por su empresa.
4. La preparación, arreglo y decoración de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, siempre deben estar de acuerdo al montaje y decoración establecida.
5. Siempre, al momento de entrar a una habitación deberá tocar la puerta y esperar confirmación del cliente o asegurarse de que la habitación está vacía.
6. Siempre que realice el aseo y preparación de habitaciones, deberá trabajar con la puerta abierta, a menos que los procedimientos de su empresa indiquen lo contrario.
7. Siempre, si se utiliza “carro de pisos”, este deberá estar ubicado en el pasillo pero sin dificultar el libre tránsito de personas.
8. Siempre se deberá mantener las área de apoyo al trabajo (office, reposteros) limpia, ordenada y con los equipos, materiales y utensilios, almacenados de acuerdo al procedimiento establecido.
9. Un empleado previamente designado debe supervisar siempre, el funcionamiento apropiado del servicio de Pisos.

Buenas prácticas en recepción



Hospitalidad en Recepción

Disponga de agua o bebida de bienvenida para su clientes, o fruta... pueden venir cansados del viaje y con sed

Los empleados que atienden, reciben clientes / turistas / personas, tales como botones, recepcionista, anfitriones, deben utilizar las siguientes prácticas:

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todo el personal de Recepción del AT deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal.
3. Todos los Clientes deben ser saludados estableciendo contacto visual y sonrisa natural inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro hotel, hostel.

4. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, siempre se le informará esta situación con una frase amable tal como: “Señor, ¿puede usted esperar 3 minutos?, le atenderemos enseguida”.
5. Los Clientes deben ser derivados a la persona que atenderá su requerimiento específico o al lugar en que encontrará lo buscado, no más allá de 2 minutos desde su llegada
6. Durante el proceso de atender a público, siempre se debe incluir:
 - Mantener sonrisa y contacto visual.
 - Mantener tono de voz cálido y amistoso.
 - Llamarlo por su nombre cuando sea posible
7. Las áreas de lobby y recepción, deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
8. El proceso de atender a un Cliente nunca debe ser interrumpido.
9. Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable como: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.
10. Para la atención telefónica se deben utilizar los Estándares sobre Nuestra Comunicación Telefónica.
11. El personal de recepción/venta debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas, aplicando un criterio amplio para hacerlo frente a cada tipo de requerimiento y de Cliente.
12. Todas las quejas y reclamos de clientes deberán manejarse en forma inmediata, de acuerdo a la política establecida por su establecimiento y empleando técnicas de manejo de quejas y solución de problemas. El cliente nunca se debe ir con un reclamo sin resolver!.
13. Siempre, al momento de despedir a un Cliente, se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día e e incluir frases como “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.
14. Siempre, cuando un Cliente se esté retirando de un área de servicio, se deberá preguntar acerca de la calidad del servicio recibido. Si la opinión del Cliente no fuera favorable, se le deberá motivar para expresar su opinión en el Libro de Sugerencias o Reclamos.

Buenas prácticas en reservas



Hospitalidad en Reservas

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, pueden utilizar las siguientes prácticas:

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todas las personas encargadas de reservas de habitaciones deberán utilizar siempre los uniformes o trajes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal.
3. Todos los Clientes, en el caso de reservas presenciales, deben ser saludados estableciendo contacto visual y sonrisa natural inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hotel.
4. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, siempre se le informará esta situación con una frase amable tal como: “Señor, ¿puede usted esperar ...minutos?, le atenderemos enseguida”.

5. Durante el proceso de atender a público, siempre se debe incluir:
 - Mantener sonrisa y contacto visual.
 - Mantener tono de voz cálido y amistoso.
 - Llamarlo por su nombre cuando sea posible.
6. Las áreas de reservas deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
7. El proceso de atender a un Cliente nunca debe ser interrumpido.
8. El proceso de toma de reservas de habitaciones, siempre deberá realizarse de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.
9. En el caso de toma de reservas vía teléfono, se deberá utilizar los estándares de Nuestra Comunicación Telefónica.
10. Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable como: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.
11. El personal de reservas debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas, aplicando un criterio amplio para hacerlo frente a cada tipo de requerimiento y de Cliente.
12. Todas las quejas y reclamos de clientes deberán manejarse de acuerdo a la política establecida por el alojamiento turístico y empleando Técnicas de Manejo de quejas y solución de problemas.
13. Siempre, al momento de despedir a un Cliente, se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día e incluir frases como “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.

Buenas prácticas en ventas



Hospitalidad en Ventas

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas / clientes deben estar muy bien informados y pueden utilizar las siguientes prácticas:

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Siempre se deberá poder entregar a todos los Clientes toda la información sobre los productos ofrecidos por el establecimiento.
3. Siempre se deberá poder entregar a todos los Clientes toda la información sobre la existencia, características, beneficios, y modalidad de prestación de Servicios, ofrecidos por el AT .
4. Se deberá verificar siempre que los antecedentes de los Clientes que cancelan a crédito han sido aprobados por la instancia correspondiente.
5. Siempre se dará agradecimientos por la compra efectuada con una frase tal como “gracias por preferirnos”. Para compras especiales de Clientes-empresa, habrá señales de agradecimientos escritos.

6. Debe existir uniformidad en la presentación de un mismo producto.
7. Los productos deben venderse sólo con la presentación, estado, y empaque establecidos para cada uno de ellos.
8. El personal de venta debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas, aplicando un criterio amplio para hacerlo frente a cada tipo de requerimiento y de Cliente.
9. El personal de venta deberá informar siempre al Cliente acerca de las últimas novedades en preparaciones y servicios disponibles en el AT.
10. Si, por razones de fuerza mayor, no se puede cumplir con un plazo de entrega en la fecha y lugar acordado, siempre se deberá advertir inmediatamente de conocida la situación de demora, pedir disculpas e informar al Cliente los pasos de solución al problema.
11. Siempre que se visite un Cliente, el vendedor (Para eventos o convenios con empresa, por ejemplo) deberá asegurarse de lo siguiente:
 - Llegar al menos 5 minutos antes de la hora acordada, a la cita con el Cliente.
 - Llevar su kit de ventas (tarjetas de visita, cuaderno de notas, lápiz y demás elementos que aseguren una venta profesional).
 - Utilizar adecuadamente las técnicas “Venta Orientada Al Cliente”.
12. Despedirse agradeciendo por la cita y el tiempo invertido por el Cliente, con una frase amable como por ejemplo: “Gracias don Carlos por recibirnos, que tenga un buen día”
13. Todas las cotizaciones de servicios deberán ser entregadas inmediatamente, en los formatos y papelería institucional establecidos.
14. Todas las cotizaciones para Eventos deberán ser entregados en un plazo inferior a 24 hrs. y, siempre antes de la hora convenida.

***¡ Presupuesto atrasado es
negocio perdido !***

Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas

¿Qué Areas?	¿Qué cargos?	¿Qué estándares / buenas prácticas
Habitaciones	Camareras, Recepcionistas, Conserjes, Auxiliares de Piso, Gobernantas o Amas de Llaves, Cajeros, Encargados de reservas, Telefonistas, Porteros	Principios de Hospitalidad en la atención al Cliente. Estándares Generales Básicos. Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente. Estándares sobre Nuestro Trabajo. Estándares para nuestra comunicación telefónica. Buenas prácticas generales. Buenas prácticas al recibir turistas Buenas prácticas al brindar servicios Buenas prácticas al despedir clientes Buenas prácticas servicio de pisos Buenas prácticas de recepción.
Alimentos y Bebidas	Garzones, Ayudantes de garrones, Supervisores de AyB, Capitanes, Maitres, Barman, Cajeros, Chef o Jefe de Cocina	Principios de Hospitalidad en la atención al Cliente. Estándares Generales Básicos. Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente. Estándares sobre Nuestro Trabajo. Estándares para nuestra comunicación telefónica. Buenas prácticas generales. Buenas prácticas al recibir turistas Buenas prácticas al brindar servicios Buenas prácticas al despedir clientes Buenas prácticas servicio de alimentos y bebidas Buenas prácticas de recepción.
Area Comercial	Gerente de ventas Ejecutivos de ventas	Principios de Hospitalidad en la atención al Cliente. Estándares Generales Básicos. Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente. Estándares sobre Nuestro Trabajo. Estándares para nuestra comunicación telefónica. Buenas prácticas generales. Buenas prácticas al recibir turistas Buenas prácticas al brindar servicios Buenas prácticas al despedir clientes Buenas prácticas en ventas.

