

INSTRUCTIVO DE TRABAJO



ORO VERDE[®]
HOTELS

Llegada, Rooming y Salida

Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército
Guayaquil

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	INS-CON-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 1 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 1 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	AGOSTO 1 2020
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI

OBJETIVO

Dar una excelente bienvenida a los huéspedes del hotel, siendo soporte de los departamentos de reservas y recepción, ejecutando labores que complementen la estadía de los mismos para lograr su mayor confort.





ALCANCE

- Botones
- Porteros (en ausencia de botones)
- Supervisor de Conserjería (en ausencia de botones)
- Jefe de Conserjería (en ausencia de botones)

DESCRIPCIÓN

Llegada Individual

1. Estar atento a las llegadas de los huéspedes: a pie, en van, en taxi y en vehículo propio.
 - 1.1. Cuando se ve a un huésped llegar al hotel (maletas o mochilas en mano), da la bienvenida correcta según estándares hoteleros: “Bienvenido(a)(s) al Hotel (nombre del hotel)” e indicar dónde está localizada la recepción para realizar el check in.
 - 1.2. Si el huésped llega en van o taxi, da la bienvenida correcta según estándares, ofrece asistencia con las puertas, el equipaje e indica dónde está localizada la recepción para realizar check in.
 - 1.3. Si el huésped llega en vehículo propio, da la bienvenida correcta según estándares, ofrece asistencia con las puertas, el equipaje, ofrece servicio de **valet parking (confirma valor)** e indica dónde está localizada la recepción para realizar check in.
 - 1.3.1. Llena el registro “**Valet Parking**” con los datos del huésped dueño del vehículo.

UNIPARK HOTEL - VALET PARKING		Teléfono: 0094423	
Nombre Cliente:	_____	MARQUE CON UNA X EL LUGAR DAÑADO EN LA FOTO	
Apellido:	_____		
UNIPARK HOTEL - VALET PARKING		IZQUIERDO	
Teléfono: 0094423			
QUÉ HUÉSPED:	_____	DERECHO	
RODMATRICULA:	_____		
VEHICULO:	_____	FRENTE	
PLACA:	_____		
HORA INICIO:	_____	ATRAS	
HORA SALIDA:	_____		
CARACTERÍSTICAS			
Color exterior:	_____	Color interior:	_____
Puertas:	_____	Retenidos:	_____
Ultravengor:	_____	Airco:	_____
Radio:	_____	Kilometraje:	_____
Sistema alarma/funcion:	SI NO		
Observaciones:	_____		
_____	_____		
_____	_____		
_____	_____		
Chofar:	_____	Código:	_____

- 1.3.2. Revisa el vehículo externamente para verificar si tiene averías, golpes o raspones, y de haberlos remarcar en la parte adversa en el croquis del vehículo.
- 1.3.3. Revisa internamente el vehículo para verificar si hay artículos o bienes que debe asegurar el huésped.
- 1.3.4. Confirma (nombre y número de habitación) con Recepción o Conserjería si es un huésped.
- 1.3.5. Entrega al huésped la parte inferior del ticket.
- 1.3.6. Lleva el vehículo al edificio del parqueo.
- 1.3.7. Estaciona el vehículo y anota el número del parqueo y entrega el ticket al Cajero del parqueo y la llave del vehículo en el casillero correspondiente al mismo número.
- 1.3.8. Para retirar el vehículo del parqueo, recibe (del huésped) la contraparte del ticket, lo confirma y lo presenta al cajero del parqueo y retira la llave del casillero.
- 1.3.9. Retira el vehículo y procede a la entrega al respectivo dueño.

Llegada de Grupos

1. Prepara Hospitality Desk.
 - 1.1. Dispone tarjetas de registro en orden alfabético con las respectivas llaves.
 - 1.2. Alista toallas frescas y jugos para ofrecerlos uno a uno.

Rooming con Huéspedes

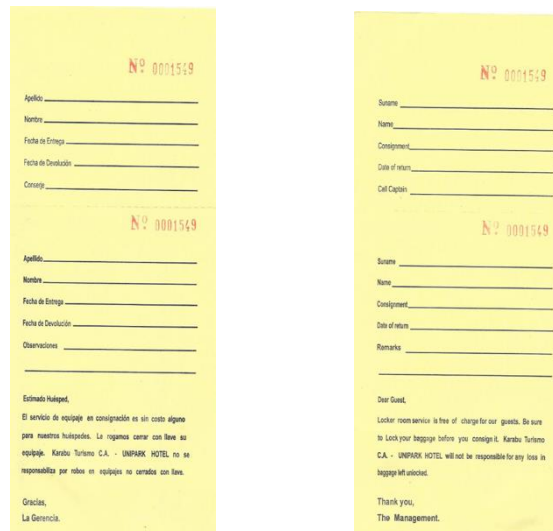
1. Después de que el huésped realice check in y haya aceptado la asistencia con el equipaje hacia la habitación, se recibe el apellido del huésped, por parte del recepcionista.
2. Se presenta con su nombre al huésped y pregunta si es la primera vez que visita al hotel (de reconocer a un huésped frecuente saltar este paso).
3. Se dirige hacia el elevador y marcar el piso de la habitación del huésped.
4. Entabla un diálogo corto con el huésped, iniciarlo amablemente. Por ejemplo: ¿alguna razón en especial por la que nos visita? ¿cómo ha estado su día?

5. Provee información acerca de los diferentes puntos de consumo (Restaurantes, Bar y Gourmet Deli) que ofrece el hotel y ubicación de Oro Fit y Spa.
6. Indica con la palma de la mano extendida (sin separar los dedos) hacia qué lado queda la habitación, una vez que lleguen al piso respectivo.
7. Solicita la llave al huésped para abrir la habitación y lo(a) deja pasar primero.
8. Coloca el equipaje en el rack de equipaje ó tacho de mimbre (Oro Verde Manta).
9. Coloca vestidos o ternos en el clóset.
10. Explica las áreas clave de la habitación que fue asignada al huésped: televisor y control, control de aire acondicionado, caja de seguridad, formularios de lavandería, amenidades del baño, extensiones importantes (Front Desk y Room Service) y Menú de Room Service.
 - 10.1. En Hotel del Parque, menciona que el hotel ofrece un coctel de bienvenida, el cual podrá ser desprendido de la postal del hotel, colocada en el escritorio.
11. Pregunta si hay algo más que puede hacer por el huésped.
12. Da la bienvenida nuevamente y desea una buena estadía.
13. Se debe notificar a la persona a cargo del grupo (guía, tour leader, etc.) las novedades encontradas con el equipaje del grupo (estado de las maletas, cantidad correcta, etc.)

Salida del Hotel

1. Acude a la habitación que solicite asistencia con el equipaje.
2. Se identifica golpeando tres veces seguidas y nombrando “botones”.
3. Pasa una vez que el huésped le indique dónde está el equipaje.
4. Consulta con el huésped si hay algo más con lo que lo(a) pueda asistir.
5. Consulta si se dirige con el equipaje al lobby ó escolta al huésped camino a la recepción.
6. Consulta si ha pedido valet parking, coordinado un transfer o taxi, y de no hacerlo, ofrece la coordinación respectiva.
 - 6.1. Si el huésped desea ingresar las maletas a la bodega de Conserjería, se deberá poner en cada maleta o equipaje un **“Ticket de identificación de Maleta”**.
 - 6.1.1. Registra el nombre del huésped y número de habitación.

6.1.2. Entrega parte desprendible con los mismos datos al huésped. ***Ver Instructivo de Registro y Entrega de Equipaje**



Formulario de Registro y Entrega de Equipaje (Español):

Nº 0001549

Apellido: _____
 Nombre: _____
 Fecha de Entrega: _____
 Fecha de Devolución: _____
 Company: _____

Nº 0001549

Apellido: _____
 Nombre: _____
 Fecha de Entrega: _____
 Fecha de Devolución: _____
 Observaciones: _____

Estimado Huésped,
 El servicio de equipaje en consignación es sin costo alguno para nuestros huéspedes. Le rogamos cuidar con llave su equipaje. Karibu Turismo C.A. - UNIPARK HOTEL no se responsabiliza por robos en equipajes no cerrados con llave.

Gracias,
 La Gerencia.

Formulario de Registro y Entrega de Equipaje (Inglés):

Nº 0001549

Surname: _____
 Name: _____
 Consignment: _____
 Date of return: _____
 Del Captain: _____

Nº 0001549

Surname: _____
 Name: _____
 Consignment: _____
 Date of return: _____
 Remarks: _____

Dear Guest,
 Locker room service is free of charge for our guests. Be sure to Lock your baggage before you consign it. Karibu Turismo C.A. - UNIPARK HOTEL will not be responsible for any loss in baggage left unsecured.

Thank you,
 The Management.

7. Inicia una breve conversación con el huésped camino a la recepción y si se da la oportunidad, consulta satisfacción con la estadía.
8. Permanece en stand-by mientras el huésped realiza check out.
9. Presta asistencia con el equipaje después del check out hacia van, taxi o vehículo propio.
 - 9.1. Coloca equipaje en la parte trasera del medio de transporte y verifica que esté completo.
 - 9.2. Presta asistencia con puertas en taxi o vehículo.
10. Agradece por la visita, desea un buen día y menciona que lo esperan pronto.