

## ESTÁNDARES DE SERVICIO

# Room Service



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

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

[www.oroverdehotels.com](http://www.oroverdehotels.com)

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: ALIMENTOS Y BEBIDAS

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	EST-AYB-004	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	AGOSTO 1 2020
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI

## OBJETIVO

Conocer los estándares a ejecutar durante el servicio de room service, con el huésped, de modo que se asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

- Tomador de pedido/cajero (si aplica)
- Mesero
- Barista
- Capitán de Servicio (si aplica)

## NUMERACIÓN DE ESTÁNDARES

### Pedido

1. El teléfono debe ser contestado con un saludo apropiado antes de que suenen 3 tonos o de que transcurran 10 segundos, aplicando los siguientes pasos:

#### **Saludo Telefónico Estándar**

(nombre del área) bueno/as días/tardes/noches

Le saluda (nombre, sin apellido, del colaborador que responde el teléfono)

¿Cómo le puedo asistir (título y apellido del huésped si se conoce)?

2. En caso de mantener en espera al emisor de la llamada, el tiempo de espera no debe tomar más de 30 segundos, o se puede ofrecer al emisor la opción de devolverle la llamada.
3. La comunicación no debe estar interrumpida por ruidos de fondo o distracciones.
4. El tomador de pedido debe responder adecuadamente a cualquier pregunta en relación con la carta y sus ingredientes.
5. El tomador de pedido debe tomar nota de toda la orden correctamente (es decir, instrucciones de cocción, acompañamientos, etc.).
6. El tomador de pedido debe aceptar peticiones razonables fuera de la carta, previa consulta con el área de Cocina.
7. En caso de ordenar postre, el tomador de pedido debe ofrecer al huésped la opción de servirlo una vez que termina el plato principal, principalmente cuando el postre tenga como componente helado.
8. El tomador de pedido debe de reconfirmar la orden mediante la repetición del mismo al final de la misma.
9. El tomador de pedido debe recordar al huésped el tiempo de entrega.

10. El colaborador menciona el programa de fidelización Oro Verde Rewards y sus beneficios e invita al huésped a ser parte del mismo, si aún no se ha registrado en dicho programa.
11. El tomador de pedido menciona las opciones para retirar la bandeja/carrito de room service de la habitación:
  - 11.1. Solicitando a Room Service el retiro, el cual será atendido en un plazo máximo de 15 minutos.
  - 11.2. Retornando a la habitación dentro del tiempo indicado por el huésped o luego de 45 minutos después de haber entregado el pedido.
  - 11.3. El huésped puede tener la opción de dejar la bandeja/carrito afuera de la habitación.
12. El tomador de pedido agradece la llamada y se despide cordialmente.

### **Ventas**

1. El colaborador que toma la orden debe sugerir un entrante y/o acompañamiento apropiado para la comida pedida.
2. La persona que tomó el pedido debe ofrecer bebidas (p. ej., vino, cerveza, refresco, café, etc.) con la comida.
3. El colaborador debe sugerir algún postre con la comida.
4. El colaborador debe guiar al huésped a través del proceso de selección, facilitando la decisión de pedido, adaptando y creando valor con relevancia e integridad.

### **Servicio**

1. El pedido debe servirse de acuerdo con los horarios reglamentarios. (Tarjeta de pedido de desayuno: antes de transcurridos 5 minutos desde el momento de su petición. Desayuno/almuerzo/cena: 25 minutos).
2. Al llegar a la habitación, el colaborador debe llamar a la puerta de la habitación 3 veces y aguardar 10 segundos para tocar por segunda vez. La puerta deberá ser tocada con la mano en forma de puño y nunca con objetos (tarjetas magnéticas, esferográficos, etc.).
3. El colaborador debe preguntar al huésped dónde desea que deje la bandeja/carrito.
4. El colaborador prepara la mesa y en el caso de un coche, abre el lateral y lo asegura.

5. El colaborador coloca las sillas correctamente.
6. El colaborador se ofrece a servir las bebidas.
7. El colaborador confirma el pedido, y el pedido debe ser correcto y completo.
8. El colaborador informa al huésped sobre el procedimiento de recogida de la bandeja/coche (no aplicable si el coche tiene encima la tarjeta de recogida).
9. El colaborador le desea al huésped que disfrute de su pedido y se despide cordialmente.
10. La factura debe ser claramente desglosada y correcta, y presentarse y recogerse sin demora. Se debe presentar en un porta cuentas limpio y con bolígrafo del Hotel.
11. Si el huésped solicita la recogida de bandeja/coche, se lo debe realizar dentro de un plazo de 10 minutos.

### **Carta y Comida**

1. El menú/lista de vinos debe estar limpio(a) y en buen estado, y ser gramáticamente correcto(a) y fácil de leer. Debe mostrarse en español e inglés.
2. El menú de Room Service debe estar limpio(a) y en buen estado, y ser gramáticamente correcto(a) y fácil de leer. Debe mostrarse en español e inglés.
3. Se deben especificar verbalmente o se debe mostrar claramente en el menú las opciones dietéticas alternativas o alérgenos (p. ej., platos vegetarianos, sin gluten, sin lactosa, etc.).
4. La presentación de la comida debe ser atractiva y asemejarse claramente a su descripción en el menú.
5. La comida debe estar fresca y tener buen sabor.
6. La comida se debe cocinar conforme a la solicitud, y servirse a la temperatura correcta.

### **Disposición del Coche o Bandeja**

1. La bandeja/carrito de Room Service debe estar limpio y en buen estado.
2. El mantel y las servilletas deben estar limpias, planchadas y sin manchas o desgarrones (servilletas de papel en servicios especiales).
3. Se debe proporcionar la cubertería, vajilla y cristalería correctas. Deben estar dispuestas correctamente, limpias y en buen estado.

4. La mantequilla debe estar fresca y bien presentada.
5. Los recipientes de sal y pimienta deben estar limpios y llenos.
6. La comida no debe tener embalaje de plástico / papel / film.
7. Los condimentos deben servirse junto con la comida y en los recipientes adecuados o en unos de miniatura.
8. Se debe ofrecer leche/crema junto con el café/té. La selección de azúcares debe incluir azúcar blanco, moreno y edulcorante a disposición del huésped.

### **Durante la Estadía**

1. El colaborador debe brindar una solución o respuesta inmediata ante cualquier consulta o requerimiento del huésped. Por Ej.: adaptador perdido, necesidades de farmacia, entradas para un evento, pistas para correr, consejos para el vecindario, instalaciones cercanas, etc.
2. El colaborador debe consultar al huésped su nivel de satisfacción ante la o las recomendaciones que haya proporcionado.
3. Las preferencias del huésped frecuente deben ser reconocidas en todo momento.
4. Si existe un requerimiento por parte del huésped a la habitación, el mismo deberá ser atendido en un plazo no mayor a los 15 minutos.
5. En todo momento se debe manejar la información personal de los huéspedes y clientes con discreción y de manera reservada.

### **El Colaborador – Normas de Comportamiento**

1. La forma de hablar del colaborador debe ser clara, de buen ritmo, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección.
2. Los colaboradores deben tener buen aspecto e imaculada presencia, con uniformes limpios (en buen estado y sin arrugas) que les queden bien y portar placas con su nombre.
3. Los colaboradores se deben comunicar de forma natural (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés.
4. El colaborador debe utilizar el nombre del huésped de forma natural y discreta sin excederse en su uso, al menos una vez durante la interacción.

5. El colaborador debe guiar al huésped a través del proceso de selección, facilitando la decisión de pedido, adaptando y creando valor con relevancia e integridad.
6. El colaborador debe demostrar un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas.
7. El servicio debe ser anticipatorio/ intuitivo y, cuando requerido, debe adaptarse/ajustarse para satisfacer las necesidades del huésped. (es decir, el huésped no deberá tener que solicitar el servicio en ningún momento)
8. La interacción con el huésped debe ir más allá del procedimiento operativo estándar requerido (es decir, colaborador debe aprovechar la oportunidad para conectarse a nivel personal y establecer una conversación pequeña y genuina).
9. El colaborador debe escuchar atenta y activamente, prestando al huésped toda su atención (es decir, el huésped no deberá tener que repetir lo que dice).
10. Los colaboradores demuestran que son expertos en los productos / servicios que brindan, un servicio proactivo con un alto nivel de confianza y, cuando es posible, brindan un servicio de adaptación anticipada / intuitiva para satisfacer las necesidades de los huéspedes.
11. Frente una queja o inconveniente con el huésped, el colaborador debe estar en la capacidad de:
  - Escuchar al huésped
  - Empatizar
  - Disculparse
  - Ofrecer una solución efectiva
  - Confirmar la satisfacción del huésped
12. El colaborador debe hablar sobre los servicios del hotel con emoción y pasión.
13. El colaborador debe concluir la interacción con un comentario agradable sobre la próxima estancia del huésped.