



ESTÁNDAR DE  
SERVICIO



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

# Calidad Instalaciones de Ocio

Oro Verde Hotels

Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

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

VERSION 0.0.2

Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: AMA DE LLAVES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	EST-LIM-002	<b>FECHA AC-TUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVI-SIÓN</b>	MAYO 2024
<b>PERSONA RES-PONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMEN-TAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI



## OBJETIVO

Conocer los estándares de servicio para la correcta ejecución de procedimientos de limpieza, desinfección y arreglo de instalaciones de ocio, de modo que se asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

- Personal de Gimnasio y Spa
- Supervisor de Oro Fit
- Jefe de Limpieza
- Ama de Llaves

## ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL ÁREA

### Toma de reserva para servicio de Fitness center/spa

1. El entorno de la llamada está libre de ruidos molestos de fondo.
2. El colaborador responde la llamada en un máximo de tres timbres.
3. El colaborador interactúa con un saludo cálido y transmite entusiasmo.
4. El colaborador utiliza el nombre del huésped de manera efectiva, natural y cuando es apropiado como una señal de reconocimiento, pero discretamente y al menos dos veces durante la conversación.
5. El colaborador dirige amigablemente la conversación y anticipa las necesidades; no requiere estímulo por parte del huésped, aborda las preferencias e inquietudes del huésped una vez expresadas.
6. El colaborador ofrece con conocimiento opciones dentro de cualquier categoría de tratamiento dada (por ejemplo, masajes, servicios de uñas, exfoliaciones/envolturas, etc.).
7. El colaborador ofrece la opción de género del terapeuta para masajes y tratamientos corporales, o informa del género si la elección no estaba disponible.
8. El colaborador asume la responsabilidad de coordinar y reservar tratamientos de spa y cualquier otro servicio complementario, en el caso de que solicite reserva para un servicio diferente, asiste con la reserva y la transmite al departamento que corresponde, no simplemente transfiere llamadas.
9. El colaborador no rechaza ninguna solicitud, ofrece alternativas si un tratamiento solicitado no estaba disponible en el momento deseado.
10. El colaborador repite los detalles de la reserva para confirmación.



11. La reserva se gestiona en un plazo de 7 minutos sin interrupciones ni demoras.
12. El colaborador agenda correctamente las solicitudes del huésped y da seguimiento para el cumplimiento, es decir, llegada puntual del huésped y servicio brindado a la hora correcta.

#### Llegada del huésped al área piscina.

13. Contar con excelente imagen personal, viste un uniforme limpio que incluye una placa con el nombre.
14. Ofrece un saludo cálido y sincero dentro de los primeros 30 segundos al entrar en las instalaciones.
15. Se expresa de manera muy elocuente, de manera clara y debe tener la habilidad de comunicarse en el idioma del huésped
16. Debe estar bien capacitado y conocer bien el área, su trabajo y todo el hotel.
17. Brinda a los huéspedes una fuerte sensación de servicio personalizado y exclusivo. Siempre sonriendo y manteniendo una expresión atractiva.
18. Muestra un genuino interés y preocupación por la satisfacción del huésped y es capaz de anticipar sus necesidades.
19. Siempre debe responde a las solicitudes diciendo "Con gusto" o "De nada".
20. Se ofrece una introducción dinámica de los servicios que ofrece el área y aborda las preferencias e inquietudes del huésped una vez expresadas.
21. Le ofrece asistencia con toallas u otros ítems necesarios para la utilización del área.
22. Indica al huésped donde se encuentra el teléfono de asistencia en caso de solicitar servicio de Room Service y además facilita la carta de menú y carta de cocteles.
23. Si el recepcionista está ocupado atendiendo a otro huésped, los huéspedes que esperan son reconocidos con una sonrisa, contacto visual y un saludo cálido.
24. Si hay una deficiencia en el servicio o el huésped se ve afectado, el personal del área se disculpa, expresa empatía y asume la responsabilidad para remediar la situación de manera reflexiva y exhaustiva.
25. Demuestra que está facultado para resolver los problemas de los huéspedes de inmediato. Demuestra empoderamiento.
26. El colaborador/es al despedir al huésped, agradece y consultado sobre la satisfacción del servicio, siempre quedando a las órdenes para futuras visitas.

#### Estructura de la recepción del spa/fitness center



27. La zona de recepción del fitness center/spa es fácil de identificar.
28. La iluminación es apropiada y funciona correctamente.
29. Se ofrece un área de espera con asientos cómodos que dispone de una selección de material de lectura actual.
30. Cualquier elemento de publicidad colocado en el counter está ordenado, actualizado y es de buena calidad.
31. Los artículos de venta están limpios y ordenadamente expuestos. En caso de que sean alimentos y bebidas no deben estar caducados o abiertos y deben ir con la temática del área y la categoría del hotel.
32. El escritorio y el área detrás del escritorio están ordenados, no se observa basura, prendas acumuladas, información de huéspedes a la vista o decoración en mal estado.
33. La apariencia general y el ambiente de las instalaciones del fitness center/spa proporcionan un entorno agradable y lujosos de acuerdo a la categoría del hotel.
34. Todos los muebles, accesorios y superficies están limpios, ordenados y libres de daños y desgaste.

#### Atmosfera del spa

35. Se evidencia una fuerte sensación de calma y bienestar en el área de spa.
36. Se presentan sonidos relajantes (por ejemplo, una característica de agua, música tranquila) y los huéspedes no son molestados por teléfonos que suenan (incluyendo en áreas de ejercicio).
37. La música en las instalaciones del spa realza de manera única el ambiente de la experiencia, con un volumen y calidad apropiados para el entorno.
38. Las instalaciones del spa proporcionan un ambiente completamente confortable en cuanto a diseño y mobiliario, accesorios y equipos durante toda la visita al spa.
39. La iluminación en las instalaciones del spa es apropiada, ni demasiado brillante ni demasiado tenue. Funcionando correctamente.
40. Las instalaciones del spa tienen un aroma agradable; no hay olores excesivos de ningún tipo.
41. El entorno general de las instalaciones del spa es cómodo, tranquilo, relajante y la decoración tiene una apariencia fresca, lujosa y de excelente calidad.

#### Spa/Fitness center

42. Los marcos y bordes de las ventanas de las instalaciones del spa/fitness center están libres de daños o desgaste.



43. Los elementos del ambiente que componen la sala de spa y fitness center (iluminación, música, aroma, ruido de fondo, cama de masajes, anaqueles, lencería, sábanas, etc.) deben funcionar correctamente y encontrarse en buen estado.
44. Las instalaciones del spa/fitness center cuentan con un área de recepción atendida por personal.
45. Si es necesario esperar para un turno en el spa o demás servicios, hay disponible un área cómoda para la espera.
46. Las instalaciones del fitness center/spa cuentan con duchas privadas en los vestuarios o área de duchas separadas de hombres y mujeres.
47. Se proporcionan toallas, batas y/o automáticamente, ya sea en la recepción o dentro del propio vestuario. Para categoría Luxury y Upscale se deben ofrecer pantuflas.
48. En las duchas deben estar dotadas con jabón, shampoo y gel de baño en un dispensador etiquetado correctamente, limpio sin restos de producto. Siempre debe haber agua caliente y estar limpias, desinfectadas, libre de moho en el empuje.
49. A la salida de las duchas se debe colocar un rodapié, estar limpio, buenas condiciones y que no emana olores por el uso. Se debe cambiar las veces necesarias ya que son áreas húmedas propensas a bacterias y hongos.
50. En los baños se debe contar con un espejo iluminado y grande, secadora de cabello y dispensadores de jabón líquido.
51. Las instalaciones del spa/fitness center cuentan con vestuarios separados para hombres y mujeres.
52. Los vestuarios cuentan con iluminación apropiada y completamente operativa. Tienen buen olor y están ventilados.
53. Los vestuarios son lo suficientemente espaciosos para que los miembros y huéspedes puedan utilizarlos.
54. Las instalaciones del spa/fitness center cuentan con armarios, casilleros y asientos en los vestuarios en buenas condiciones y limpios.
55. El área de vestuarios debe contar con un cesto con tapa para toallas usadas, que sea lo suficientemente grande y en buenas condiciones.
56. Las llaves de los casilleros pueden distribuirse a los miembros o huéspedes, pero deben ser devueltas y estar enumeradas para su control.
57. Ningún miembro o huésped debe dejar sus pertenencias durante la noche en los casilleros. Se debe realizar una revisión al finalizar el último turno y en caso de encontrar alguna novedad reportar a seguridad para seguir el proceso de *objetos olvidados en áreas públicas*.
58. La variedad de tratamientos disponibles en las instalaciones del spa incluye masajes corporales, faciales y tratamientos para el cuidado de las uñas.



59. Dentro del cuarto de spa hay una camilla de tratamiento ajustable, está hecha con toallas y/o sábanas limpias; es cómoda y de un tamaño adecuado y el agujero/cuna para la cara está adecuadamente acolchado y cubierto.
60. Las instalaciones del spa/fitness center cuentan con personal designado, capacitado y preparado para el servicio del área.
61. Los uniformes del personal del spa/fitness center son los autorizados por oficina central.
62. Las instalaciones del spa cuentan con una máquina de esterilización (eléctrica o líquida).
63. Debe disponer de instrucciones de seguridad claramente señalizadas en el exterior (en español e inglés).
64. Si el servicio es prestado por una empresa, esta debe estar familiarizada con nuestros estándares de servicios para aplicarlos con nuestros huéspedes y estará en constante seguimiento por parte de nuestra coordinadora de calidad.
65. Se debe brindar privacidad durante todo el servicio. Evitar que ruidos externos perturben la tranquilidad del momento.
66. Debe haber un letrero indicando “silencio” en el área de masajes si fuese necesario.
67. El tratamiento o masaje debe iniciar a la hora pactada y debe durar el tiempo indicado al huésped.
68. El tratamiento o masaje debe reflejar el servicio y haber creado una experiencia satisfactoria al huésped.

#### Baño de Vapor / Jacuzzi

69. Las instalaciones deben reflejar un excelente proceso de limpieza, mantenimiento adecuado, libre de presencia de moho o algas.
70. La temperatura en el baño de vapor y jacuzzi debe ser la correcta para la satisfacción del huésped. Para esto deben estar equipadas con un termómetro.
71. El colaborador encargado de las instalaciones debe disponer de un termómetro y un cronómetro con un registro de temperatura.
72. La decoración debe reflejar calidez y un ambiente de armonía, debe ser de buena calidad y siempre limpia. Evitar colocar materiales que se puedan dañar con el vapor o humedad del área.
73. Las paredes, techos y piso deben reflejar un excelente proceso de limpieza, mantenimiento adecuado.
74. La iluminación debe ser adecuada y funcionando correctamente.
75. Los equipos del baño de vapor y jacuzzi deben tener un registro de mantenimiento preventivo y estar fuera del alcance de personal no autorizado.



76. Las señaléticas de precaución deben estar colocadas en lugares visibles, hechos de material resistente a vapor y áreas húmedas.

#### Gimnasio, área fitness

77. El gimnasio debe estar limpio, sin olores y con la temperatura adecuada.

78. Las paredes y techo deben estar limpios y bien mantenidos.

79. El piso debe ser el adecuado para el área (piso de caucho).

80. Las ventanas/espejos deben estar limpios, sin huellas y sin manchas.

81. Debe haber iluminación adecuada y música para el área en decibeles apropiados.

82. La distribución del gimnasio debe ser correcta y ofrecer una variedad de diferentes máquinas para hacer deporte funcionando correctamente, variedad de tipo de pesas y peso. El mantenimiento de los equipos debe estar a cargo del departamento de mantenimiento llevando un registro con fechas de revisión y mantenimiento preventivo a las máquinas.

83. El equipo de cardio debe estar estructurado de la siguiente manera:

- Un mínimo de una máquina elíptica de cuerpo completo
- Un mínimo de una bicicleta reclinada
- Un mínimo de dos caminadoras
- Dos pelotas de estabilidad de tamaños diferentes.

84. El equipo de fuerza debe estar estructurado de la siguiente manera:

- Un mínimo de tres colchonetas de ejercicio disponibles.
- Un mínimo de dos bancos de ejercicio
- Pesas libres (2-50 lbs.) en incrementos apropiados
- Accesorios y equipo de entrenamiento.

85. Las instrucciones de los equipos para su uso adecuado deben estar claramente visibles.

86. Todo el equipo se mantiene e inspecciona según las pautas del fabricante.

87. Disponer de una balanza digital funcionando correctamente.

88. Debe colocarse al menos un televisor para una visualización adecuada desde el equipo de ejercicio y se monta de manera segura en la pared o el techo de manera elegante utilizando sujetadores de calidad y, si es necesario, soportes giratorios.

89. Los cables deben estar ocultos de la vista de los huéspedes.



90. Debe disponer estación o anaquel con toallas limpias, sin rasgaduras ni manchas junto a un recipiente o cesta para colocar toallas usadas.
91. y un dispensador de agua con vasos descartables o agua embotellada. Se debe evitar utilizar plástico o productos no ecológicos.
92. Debe haber al menos un reloj en pared adecuado visiblemente desde cualquier punto.
93. Debe disponer de una fuente con fruta fresca para categoría Luxury y Upscale.
94. Teléfono con marcación directa a la recepción.
95. Debe contar con un espejo de pared completa, de piso a techo

### Piscina/Playa

96. La piscina debe estar limpia, con buena temperatura y buen servicio de mantenimiento (es decir, buen alicatado, iluminación, medición de ph y registro, etc.).
97. El cuarto de las bombas debe estar limpio, ventilado y bien mantenido.
98. Debe disponer de señalética y advertencias relativas a la profundidad de la misma.
99. Cartel con normas de comportamiento en el área, normas de uso (vestimenta para piscina, proceso de ingreso al agua, etc).
100. Los alrededores de la piscina deben estar limpios, libre de basura o presencia de moho.
101. Piscina cubierta debe disponer de:
  - Mesas independientes con sillas con brazos.
  - Sillas con brazos por mesa.
  - Tumbonas o sillas para descansar.
102. Piscina al aire libre debe disponer de:
  - Mesas con sombrilla.
  - Sillas con brazos por mesa.
  - Soportes para parasoles y parasoles
  - Tumbonas o sillas tipo chaise longue.
103. Muebles de la piscina están limpios y en condiciones atractivas para mejorar la apariencia general de la piscina y las áreas alrededor.
104. Las tumbonas deben estar dotadas de toallas en forma de rollo para uso de huéspedes para categoría Luxury.



105. Debe disponer de toallas adicionales limpias, sin rasgaduras para los huéspedes y un cesto para su depósito.
106. Señalización, accesorios y cercas de la piscina deben estar en buen estado y bien mantenidos en todo momento.
107. El gerente general es responsable de asegurar que toda la señalización de la piscina cumpla con las regulaciones estatales y locales.
108. Hay un tacho de basura de grado comercial y cubierto convenientemente ubicado en el área de la piscina.
109. Hay un teléfono de cortesía con marcación directa al escritorio de recepción ubicado en el área de la piscina.
110. El teléfono está limpio y en buen estado de funcionamiento.
111. El colaborador debe ofrecer proactivamente el servicio de comidas y bebidas al área.
112. Para hoteles de playa deben contar con una ducha en al ingreso y salida del área de la playa para que los huéspedes puedan retirarse la arena.
113. Para hoteles de playa el acceso a esta área debe estar señalizado, contar con rampa de acceso para discapacitados y el cartel de reglamento, normas de uso y comportamiento en el área. Principio del formulario

#### Canchas de Tenis/Cuarto de juegos/Canchas futbol,

114. Las canchas deben estar limpias y sin restos de basura. Si el área no cuenta con una cubierta, en temporada de lluvia se debe revisar que no se hayan creado charcos de agua que puedan dañar la superficie.
115. Las superficies de las canchas deben estar bien cuidada, las líneas claramente marcadas, calidad de césped o material de la pista debe estar en buenas condiciones para evitar accidentes durante el uso.
116. Las redes, arcos e implementos de las canchas deben estar en buen estado, pintadas, colocadas correctamente.
117. Todos los servicios e instalaciones en buenas condiciones.