



# ESTÁNDAR DE SERVICIO

## Conserjería



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

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: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	EST-CON-001	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	MAYO 2024
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI



## OBJETIVO

Conocer los estándares de servicio en conserjería para el fácil acceso a huéspedes a nuestro servicio y que asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

- Conserjería (botones)
- Recepción

## ESTÁNDARES SERVICIO

### Áreas de botones – conserjería.

1. El counter de botones debe contar con una computadora con acceso al sistema del hotel Opera o Zeus, una dirección de correo electrónico para el equipo, acceso a archivo de registro de objetos olvidados y demás accesos que el Gerente General solicite. No se permiten sillas dentro del área.
2. El counter de botones debe estar cerca del área de recepción o fácil acceso.
3. El counter no debe contar con puertas para ingreso o salida ya que entorpece la operación de los botones.
4. El área de botones no debe contar con espacio para guardar equipaje ya que debe existir una bodega para este fin.
5. El counter o el área de botones debe mantenerse limpio y ordenado. Si cuenta con espacio para publicidad del hotel, esta debe estar limpia y actualizada.
6. El área interna del counter debe contar con alfombra antifatiga o ergonómica.
7. Se debe colocar un letrero informativo del horario de traslados del hotel al aeropuerto y las condiciones para este servicio.
8. El área debe contar con espacios para guardar tiquetes de parqueo, tiquetes de maleta, mapas, demás suministros necesarios para el área.
9. La iluminación debe ser cálida y ser parte de la decoración del lobby.
10. Suministros de limpieza básicos para carro de botones, piso, madera o superficies del lobby.
11. La cantidad de carrito de botones se determinará según la cantidad de habitaciones por hotel. Más de 100 habitaciones se deberá tener 3 carritos de botones, menos de 100 habitaciones se puede optar de 1 a 2 carritos. *Esto depende de la demanda, flujo de trabajo y categoría del hotel.*



12. Los carritos de botones deben tener capacidad para maletas grandes de 20 a 32 kg y pequeñas 8 a 10 kg. Tubo para colgar y la base alfombrada.
13. Si el material de los carritos de botones necesita de pulido, este debe ser programado con el departamento de mantenimiento o el turno de amanecida para realizar el trabajo de pulir y mantener el material brillante.
14. El personal de botones debe contar con radios de comunicación de preferencia que sean manos libres para evitar el ruido en pasillos de habitaciones o que no se escuche la comunicación por el ruido del lobby.
15. Las radios de comunicación deben tener acceso a la radio de comunicación del conductor de la van del hotel, recepción y seguridad.
16. El equipo de botones debe contar con un teléfono celular corporativo para la comunicación directa con recepción o huéspedes que soliciten contactarse con el conductor de la van.
17. El personal de botones debe contar con uniforme cómodo acorde para su operación y clima.

#### Cuidados de bodega botones:

18. La bodega de botones debe tener el espacio adecuado para la cantidad de habitaciones del hotel.
19. La bodega debe contar con repisas resistentes para paquetes pequeños y facilitar el orden.
20. Debe contar con sistema de aire acondicionado o ventilado para evitar el daño de las pertenencias.
21. La bodega de equipaje será exclusivamente utilizada para el servicio de huéspedes.
22. No se permite guardar pertenencias de colaboradores.
23. La bodega de equipaje debe estar en completo orden, todas las maletas y paquetes.
24. El área debe mantenerse limpia. Esta área no debe ser parte del proceso de fumigación del hotel.
25. No se permitirá el ingreso a personal de otras áreas o particulares no autorizadas.
26. No se permitirá ser utilizada como casillero para los botones o personal de cualquier otra área.
27. No se debe permitir el consumo de alimentos dentro de la bodega para cualquier accidente que dañe las pertenencias de los huéspedes.



28. La puerta de la bodega de botones debe permanecer con seguro y el acceso solo lo debe tener el equipo de botones.
29. El uso correcto de esta área es de responsabilidad del botones o jefe de conserjería.