



## PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR

# Gestión de Conserjería



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

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

VERSION 0.0.2  
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	POE-CON-001	<b>FECHA ACTUAL DE LAVERSIÓN</b>	JULIO 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 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 la interacción con el huésped, asistencia durante su estadía como mensajería, custodia y entrega de equipaje, de modo que se asegure una calidad uniforme en las propiedades de la cadena Oro Verde Hotels.

## ALCANCE

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

## ESTANDARES OPERATIVOS.

### Área de botones – conserjería.

1. Los colaboradores deben presentarse a su sitio de trabajo 10 minutos antes de iniciar el turno, debidamente uniformados, excelente presentación personal aplicando los lineamientos de uniforme y presentación personal de la cadena.
2. Revisar el libro de novedades del turno, libro de encomiendas por paquetes o sobres por entregar, libro control bodega de equipaje, bitácora de traslados, etc.
3. Revisar el listado de grupos con horas de llegada y preferencias, debe identificar los huéspedes frecuentes VIP y estar pendiente de su llegada.
4. Mantenerse enterado de los eventos del día, salones y horarios para dar información inmediata y oportuna a los asistentes de los eventos.
5. Mantenerse informado de los horarios de restaurantes y su ubicación para dar información inmediata y oportuna.
6. Mantenerse informado de los site que estén programados por el día para tener listo los welcome drink a las empresas que nos visitarán.
7. Revisar la dotación de suministros como etiquetas de equipaje, cinta adhesiva, tijeras, lapiceros, resaltadores, sombrillas, periódicos, claves de wifi y demás suministros que se necesiten para la operación. Elementos de limpieza básicos para el área, pulidor de carrito de botones, alcohol, etc.
8. Verificar estado de su área, carrito de botones que estén funcionando correctamente, limpios, pulidos y en su espacio para no entorpecer el paso de huéspedes. Revisar que la radio funcione.
9. Verificar montaje y abastecimiento de estación de bebidas para el recibimiento del huésped.



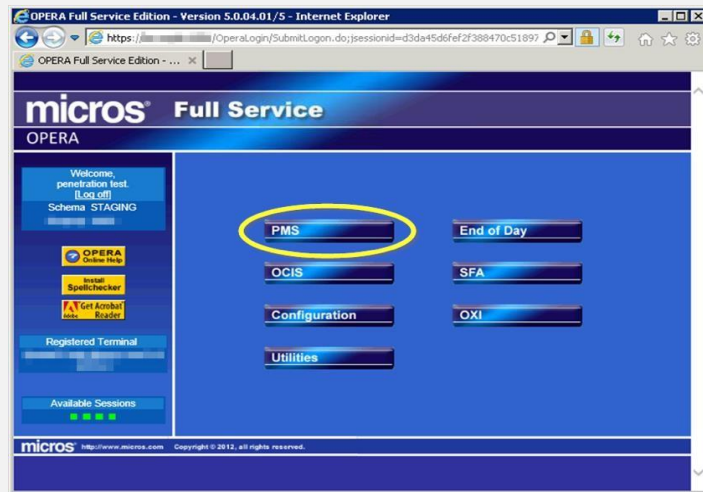
RUTINAS REVIVIDAS (RECIBIMIENTO AL HUÉSPED)				
	Tipo de servicio	Insumos	Bebidas	Alimentos
Luxury	Personalizado	Charol, pinzas, toallas frías con aroma, vasos de vidrio y servilletas	Bebida de autor	No aplica
Upscale	Estación	vasos térmicos desechables, removedores de madera, azúcar morena, blanca y endulzante artificial, sobres de té, servilletas	Café, agua caliente, Bebida fría institucional o agua saborizada	Bocadillos locales
Upper Mindscale	Estación	vasos térmicos desechables, removedores de madera, azúcar morena, blanca y endulzante artificial, sobres de té, servilletas	Café, agua caliente, Bebida fría institucional o agua saborizada	No aplica
Select service	Estación	vasos desechables, servilletas	Bebida fría institucional o agua saborizada	No aplica

***\*Horario a ser determinado por cada propiedad.***

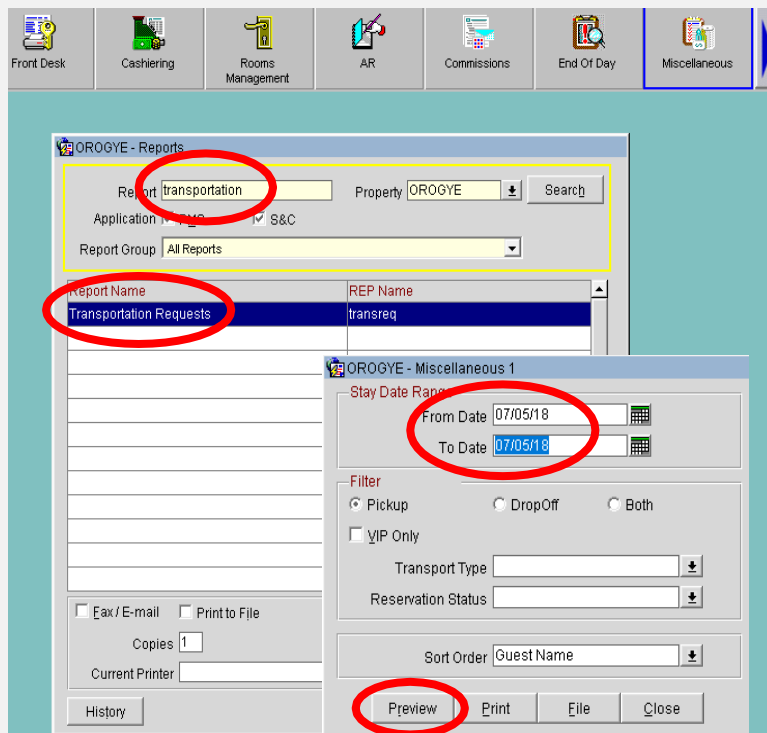
10. Durante su turno debe consultar con recepción si existen mensajes pendientes de entrega a huéspedes y llevarlos inmediatamente al destinatario, recuerde que de la prontitud y exactitud de un mensaje puede depender el éxito de la buena imagen del hotel y estadía del huésped.
11. Ofrecer ayuda a los huéspedes que salgan, con servicio de taxi, orientación para dirigirse algún sitio cerca del hotel, centros comerciales, museos, atracciones de la ciudad, playa, etc.
12. Revisar el listado de entradas del día con observaciones importantes sobre traslados, hora de llegada y otras solicitudes. Organiza los traslados según el listado **“Transportation request”** de acuerdo a los datos de cada arribo, tomando en cuenta cualquier novedad en los arribos en el aeropuerto.



- Nombre y contraseña, clic en login y seleccionamos PMS.



- Elije la opción *Miscellaneous*, luego escogemos el reporte de “*Transportation Request*”. En la siguiente ventana se debe ingresar las fechas y demás datos que solicita el sistema.





Guest Name	Pick Up Date / Time	Station Code	Carrier Code	Transport Code	Adults	Children	Arr. Date	Resv. Status	Room	VIP
<b>Transport Type (PickUp) VAN HOTEL</b>										
ABREU,HERBERT.SR	06/04/19 13:00		ATO	AV	7391		1	0	08/04/19	CKOT 331
Araujo, Demetrius.SR	08/04/19 11:26		ATO	CM	273		1	0	08/04/19	CKOT 507
BARRERO, JUAN MANUEL.SR	09/04/19 19:25		ATO	LA	2414 (SR. ROJAS IRA)		1	0	09/04/19	CKOT 631
Blanca House April 03	03/04/19 06:00		ATO	XL	1439		0	0	03/04/19	CKOT 9043
blanco,omar.SR	08/04/19 19:20		ATO	AA	933		2	0	08/04/19	CKOT 804
CAMACHO, JOSE IGNACIO.SR	07/04/19 13:00		ATO	AV	7391		1	0	07/04/19	CKOT 402 VIP1
CORREA DE PEROTTI, ANNABELLA.SRA	08/04/19 09:55		ATO	XL	1361		1	0	08/04/19	CKOT 403
DE LA TORRE VEGA, LUIS.SR	08/04/19 11:26		ATO	CM	273		1	0	08/04/19	CKOT 306
DUQUE, SALGADO, NATALY ESTEFANIA.SRA	08/04/19 06:52		ATO	XL	1351		2	0	08/04/19	CKOT 416
FAM TRIP METROPOLITAN TOURING Abri	05/04/19 16:30		ATO	XL	1375		0	0	05/04/19	CXL
FRANCO VIGIL, ANGEL.SR	02/04/19 00:05		ATO	AV	593 (AMANECER 03)		1	0	02/04/19	CKOT 227
FUNDACION EL CIELO PARA LOS NIÑOS	06/04/19 21:21		ATO	AA	927		0	0	06/04/19	CXL
FURMAN, BENJAMIN.SR	08/04/19 11:25		ATO	CM	273		1	0	08/04/19	CKOT 723 VIP1
*Garces, Marcos	08/04/19 17:30		ATO	CM	309		1	0	08/04/19	CKOT 614
Garcia Rodas, Juan Pablo.SR	08/04/19 23:14		ATO	AV	8381		1	0	08/04/19	CKOT 414
*GARCIA MARIA, SRA	09/04/19 00:00						0	0	09/04/19	CKOT 204
*GASPERINI QUINTERO, LUIS.SR	05/04/19 20:45		ATO	CM	687		2	0	05/04/19	CKOT 526
GOMEZ BOTERO PAULA ANDREA, SRTA	07/04/19 15:35		ATO	AV	8383		1	0	07/04/19	CKOT 625
*GRAFFE, CAROLINA, SRA	04/04/19 21:50		ATO	LA	1441		2	0	04/04/19	CKOT 218
GUERRA VACA, CRISTINA, SRTA	24/03/19 20:32		ATO	AV	1622		1	0	24/03/19	CKOT 619 VIP1
*Guzman, Alejandra	06/04/19 11:00		ATO	AV	1634		0	0	06/04/19	CKOT 517
HUBER, PATRICK.SR	08/04/19 21:20		ATO	AA	927		1	0	08/04/19	CKOT 430
JARA, PATRICIO, CP	09/04/19 09:50		ATO	EQ	193		1	0	09/04/19	CKOT 309
LARREA ESTEBANEZ, FABRIZIO.SR	09/04/19 06:50		ato	xl	1351		2	0	09/04/19	CKOT 844 VIP5
*LENY'S, CARLOS.SR	09/04/19 21:21		ATO	AA	927		2	0	09/04/19	CKOT 204

*Proceso aplica para hoteles con sistema Opera. Para hoteles con sistema Zeus se debe revisar las observaciones de cada reserva.*

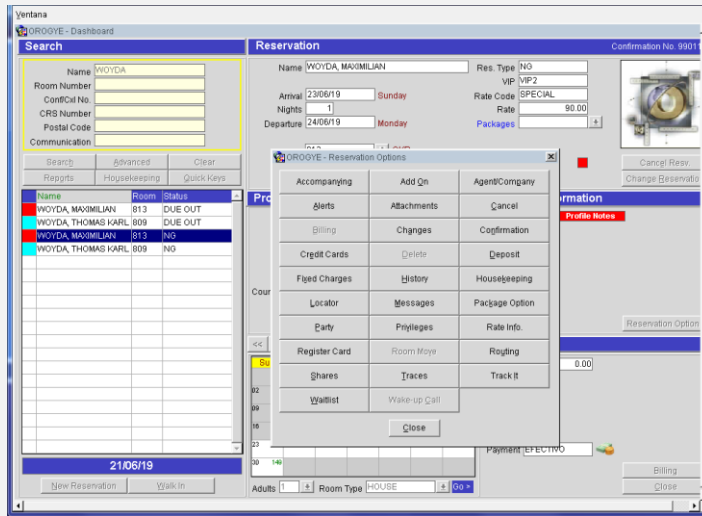
13. Elaborar pancarta con los nombres de huéspedes que arriban al aeropuerto. Los nombres deben ser escritos correctamente y con tamaño de letra visible. *No se permite letreros escritos a mano.*
14. Verifica con reservas si hay cambios en la información de los vuelos notificados por los huéspedes.
15. Entrega el listado “**Transportation request**” a la persona que irá al aeropuerto dando indicaciones adicionales si hubiese.
16. Antes de partir revisa la van que esté limpia, con buen aroma y con aire acondicionado o calefacción funcionando. Se dirige al aeropuerto a recoger a los huéspedes según el listado o nombres recibidos y de acuerdo a la hora de arribo de los vuelos. Si existe un retraso informado por la aerolínea se debe informar a reservas.
17. Recibe a los huéspedes programados y da la bienvenida, los invita a subir al vehículo, y guarda el equipaje en la parte posterior del vehículo.
18. Si uno de los huéspedes programados aún no ha sido contactado se debe informar del tiempo de espera a los huéspedes recibidos u ofrecerles un servicio de taxi del aeropuerto al hotel de cortesía. Tomemos en cuenta que el tiempo del huésped es importante y cualquier retraso puede afectar el cronograma de su día.
19. Identifica posibles huéspedes interesados en el hotel y ofrece el servicio de hospedaje. Es importante que tenga a mano la sobre disponibilidad de tipos de habitaciones y tarifa publicada para la venta. Debe tener constante comunicación con recepción y reservas.



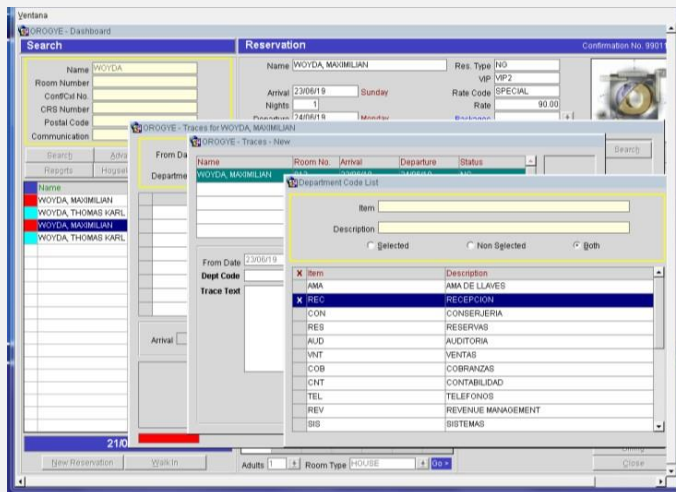
20. Llevar un registro de los traslados realizados y por realizar de los huéspedes en una bitácora.
21. Registrar día en curso, hora, apellido, número de habitación, código de vuelo, tipo de transfer (htl-ato / ato-htl).
22. La bitácora no podrá bajo ningún motivo, contener tachones ni manchas y con letra legible.
23. Este registro deberá contar con la supervisión de jefe de recepción, supervisor de botones o jefe de conserjería.
24. Comunicar al departamento de reservas o recepción si no llegaron los huéspedes en los traslados programados o cualquier novedad que surja con ellos.
25. En caso de que un huésped no se presente en el aeropuerto, se debe contactar para informar que el hotel está atento a su llegada, de esta manera el huésped podrá estar atento o informarnos de cualquier novedad.
26. Para recepción de paquetes o encomiendas, se debe consultar primero los objetos que se están dejando, si son cámaras, computadoras o cualquier artículo de valor para dirigirlos a caja de fuerte de seguridad, manejarlos con cuidado. Se registra el nombre de la persona que deja el paquete, número de cédula, número de contacto y el nombre completo de la persona que retira recalcando que la persona que retire el paquete debe presentar un documento de identidad como proceso obligatorio.
27. Todos los paquetes, encomiendas y sobres deben estar registrados en el libro de paquetes o novedades para un control. Si estos fueron a caja de fuerte de seguridad, debe constar la novedad para que todo el equipo tenga conocimiento.
28. En caso de recepción de paquetes, encomiendas y sobres a huéspedes que aún no están check in, y tienen reserva el mismo día o futuras, se registra en el libro de control de paquetes o novedades, colocar el identificativo de número de reserva, nombre del huésped y fecha de check in y colocar en la reserva del huésped como alerta o traces para informar al huésped.
29. En cada turno se debe revisar el libro de paquetes o novedades en bodega para cerciorarse de que no haya paquetes pendientes de entrega.
30. Para colocar mensaje en Traces en la reserva del huésped. *Aplica para hoteles con sistema Opera para hoteles con sistema Zeus se coloca en observaciones de la reserva.*



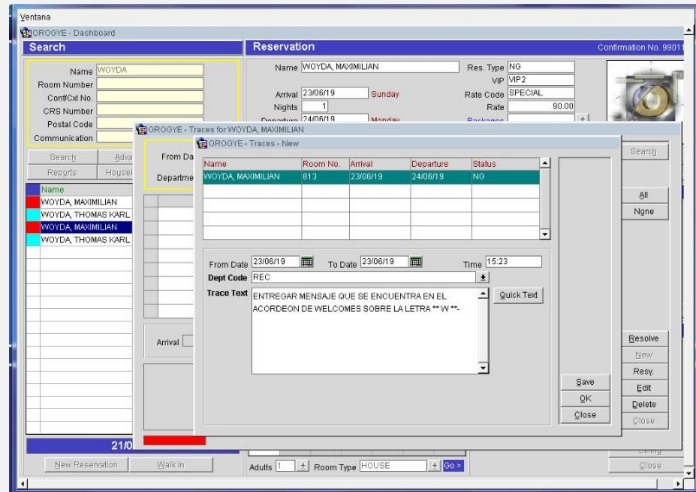
- Se ubica la reserva en el Dashboard (ctrl +F4) y se da clic en *Reservation Options*, se escoge la opción *Traces*.



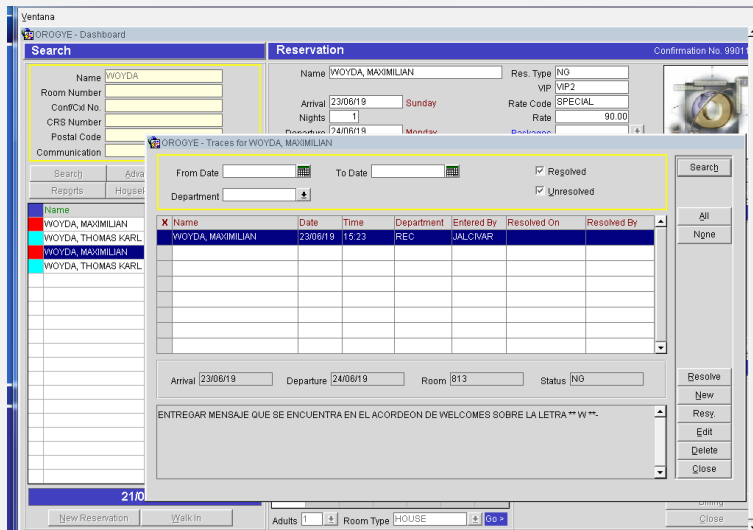
- En la pantalla de *Traces*, se selecciona con una X (Recepción) REC,o al departamento que corresponda colocarle el Trace.



- Escribe el mensaje que desea transmitir al departamento involucrado.



- El mensaje queda colocado y será generado en el reporte de Traces que imprime el Supervisor, jefe de conserjería o botones en turno.



31. El botones debe informar cualquier novedad al gerente de turno, en el caso de la noche informar al auditor nocturno.
32. Este atento a colaborar en la recepción con el teléfono y los servicios de llamadas de despertar.
33. Si recepción no puede asistir con la solicitud, siga los procedimientos establecidos para entregar llaves cuando los huéspedes lo solicitan.
34. Guiar y llevar el equipaje del huésped hasta la habitación asignada por el recepcionista. **\*Ver INS-CON-001 Instructivo Llegada, Rooming y Salida.**
35. Asistir al huésped con el equipaje desde su habitación hacia la recepción, cuando lo soliciten. **\*Ver INS-CON-001 Instructivo Llegada, Rooming y Salida.**
36. Despedir al huésped en el lobby, traslado o asistiendo con las puertas de su vehículo, agradeciendo por su visita y deseando verlo(a) pronto. **\*Ver INS-CON-001 Instructivo Llegada, Rooming y Salida.**





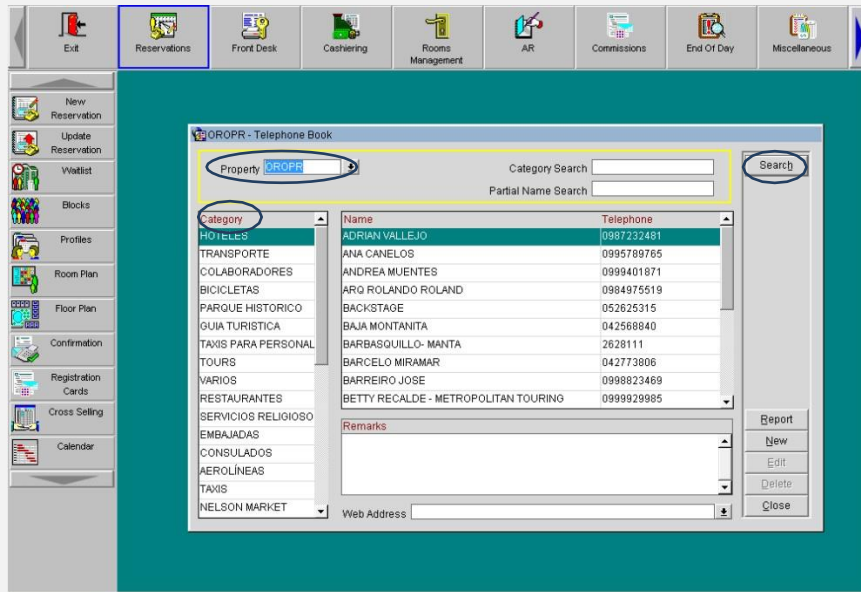
37. Asegurarse de preparar un área para check in exclusivo, ordenando tarjetas de registro, llaves y cualquier requerimiento especial de la agencia o empresa. Trabajar en conjunto con reservas o coordinadora de grupos. **\*Ver INS-CON-001 Instructivo Llegada, Rooming y Salida.**
38. Tener toallas frías con aroma (opcional para upscale y uper mindscale) y bebidas no alcohólicas para el recibimiento del grupo. **\*No aplica para select Service.**
39. Llevar el registro de equipaje y ordenarlo según corresponda en el lobby. En caso de que las maletas lleguen con anticipación, es obligación del botones en compañía de un agente de seguridad dejar el equipaje en cada habitación siempre que haya sido solicitado con anterioridad. **Aplicar INS-CON-001 Instructivo Llegada, Rooming y Salida.**
40. Comunicar al jefe inmediato cualquier anomalía que se detecte en el turno. En caso de que haya surgido una afectación al servicio, informar esta novedad a la coordinadora de calidad.
41. Realizar el reporte de novedades del día y enviar por correo electrónico al jefe inmediato con copia a recepción y reservas.

#### Interacción con huésped en counter.

16. Saluda amablemente al huésped con una sonrisa y contacto visual, si es huésped frecuente lo reconoce inmediatamente saludan con el apellido del huésped.
17. Asistirá al huésped en las dudas o solicitudes que mantenga.
18. Para recomendaciones de restaurantes se debe ofertar primero los restaurantes del hotel, en caso de que el huésped busque algo fuera del mismo, se consulta el tipo de comida de su preferencia, alguna ocasión especial que desee celebrar, tipo de experiencia que desea tener, ofrecer realizar la reserva tomando en cuenta el número de personas y la hora en que desea la reserva.
19. Si toma la solicitud del huésped debe finalizar el proceso hasta consultar su experiencia con lo recomendado.
20. Atractivos turísticos de la ciudad/país, consultar qué tipo de clima/ambiente prefiere. Recomendaciones de museos, medio de transporte para recorridos, guía de turismo o ayuda a contactar agencia para tours, etc



21. Delivery, consultar si desea ordenar ítems y que sean entregados en el hotel para evitar desplazarse. Por ejemplo, servicio de medicamentos, productos de uso personal.
22. Para consulta de directorio telefónico se puede utilizar la opción en Opera para obtener números telefónicos y/o direcciones.
  - Telephone Book: Shift + F7, Property, Category, Search.



23. Para medio de transporte, consultar la hora en que desearía reservarlo, la cantidad de personas, tipo de transporte que desea, destino y dar las recomendaciones adecuadas de seguridad, vestimenta, etc.
24. Bancos y/o cajeros, siempre recomendar los más cercano al área, bancos en centro comerciales o áreas seguras de acuerdo al banco que el huésped necesite.
25. Centros comerciales, lugares cercanos si prefiere caminar o tomar un taxi ofrecer un mapa y marcar el camino.
26. Si el huésped desea el servicio de taxi, coordinar con la cooperativa que trabaje con el hotel, registrar hora en que lo necesite y ofrecer el mismo servicio para el retorno. Se debe solicitar un contacto del huésped para enviarle la información de la unidad, como placa, color, marca de vehículo, etc. Esto facilita la comunicación entre el conductor y el huésped para su punto de encuentro.
27. Si el huésped solicita un vehículo que no es parte del hotel, se debe anotar las placas del vehículo, marca, modelo, nombre del conductor si es posible, por protocolos de seguridad.
28. Para servicios de spa se puede ofrecer el spa del hotel si este cuenta con el servicio. Caso contrario, se puede ofrecer opciones de spa reconocidos en la ciudad, asistir



con la reserva para el tratamiento que solicite el huésped. Hay que tomar en cuenta que no se puede recomendar algo que no se ha experimentado por lo que, en el caso de este tipo de servicios, es preferible que se asista con lugares reconocidos evaluando reseñas de clientes en internet.

29. Para amenities adicionales, recepción cuenta con asistencia express para huéspedes, siempre se debe revisar que esté completo con amenities que usualmente los huéspedes solicitan. Como kit dental, kit de afeitarse, gorros de baño, etc.
30. Periódico para la habitación, se consulta si desea la entrega en la habitación durante toda su estadía y qué tipo de periódico desea y la hora en que le gustaría que sea la entrega.
31. Colaborar con la seguridad del hotel preguntando el lugar que se dirigen las personas que ingresan que no son huéspedes.
32. En caso de lluvia, contar con paraguas a mano y toallas para nuestros visitantes.

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

1. La forma de hablar del colaborador debe ser clara, de buen ritmo, tono adecuado, sin jerga/argot, y su dominio del inglés adecuado para ser entendido a la perfección.
2. Los colaboradores deben tener buen aspecto e impecable presencia, con uniformes limpios, en buen estado y sin arrugas, portar placas con su nombre y pin de la marca.
3. Los colaboradores se deben comunicar de forma efectiva y transparente (no preparada de antemano), amistosa y expresando interés.
4. Todo huésped que está en el hotel por más de 2 noches, debe identificársele y llamarlo por su nombre. A su vez, si es cliente habitual, lo recibirán y despedirán por el nombre de forma natural y discreta sin excederse en su uso, al menos tres veces durante la interacción.
5. El colaborador debe demostrar un alto nivel de seguridad y conocimiento al realizar sus tareas.
6. El servicio debe estar enfocado en 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 la mayor parte de su estadía)
7. 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 emocional e impactar en el corazón del huésped.



8. El colaborador debe escuchar atenta y activamente, prestando al huésped toda su atención haciéndolo sentir, valorado, respetado, único y especial.
9. 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.
10. El colaborador debe hablar sobre los servicios del hotel con emoción y pasión.
11. El colaborador debe concluir la interacción con un comentario agradable sobre la próxima estancia del huésped.
12. El colaborador debe aplicar los estándares de servicio de la cadena en cada interacción con el huésped.