



INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Llegada Rooming Salida



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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.2
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CONSERJERÍA

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	INS-CON-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	MAYO 2024
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)

ESTANDARES OPERATIVOS

Recibimiento del huésped.

1. Debe permanecer en excelente postura y disposición para recibir a los huéspedes en la entrada reconociéndolos por sus apellidos si son huéspedes frecuentes o el huésped tiene más de dos noches de estadía.
2. Debe haber un portero presente a la llegada, este puesto puede ser compartido con personal de seguridad para abrir las puertas al huésped en caso de no ser giratorias. En caso de estar ocupado, debe reconocer al huésped con un gesto.
3. Este atento al comunicado del conductor del vehículo del aeropuerto, donde nos informa el número de huéspedes que llegaran.
4. Por el radio pregunte al conductor en cuantos minutos llegara, y el número de maletas que trae.
5. Informe al equipo de botones para que esté listo con el carro de equipajes.
6. En colaboración con el departamento de seguridad debe estar pendiente de los vehículos que lleguen para prestar asistencia con equipaje, abrir las puertas del vehículo y sobre todo estar pendiente de personas extrañas, paquetes o maletas sospechosas y en caso de detectar algo anormal avisar al supervisor de seguridad
7. Si llega en automóvil, el botones debe ofrecer servicio de valet parking para las propiedades que aplique este servicio bajo un valor adicional. Dar instrucciones sobre cómo recoger el vehículo. Posteriormente, proporcionar un resguardo para recoger el vehículo.
8. Llena el tiquete de valet parking con la información del vehículo y datos del huésped en presencia del mismo.



UNIPARK HOTEL - VALET PARKING	
Ticket N° 0004423	
Nombre Cliente: _____	Fecha: _____ Hora: _____
UNIPARK HOTEL - VALET PARKING	
Ticket N° 0004423	
SEÑALAMIENTO: _____	PARQUEO No.: _____
VEHICULO: _____	COLOR: _____
PLACA: _____	FECHA INGRESO: _____
HORA INGRESO: _____	HORA SALIDA: _____
CARACTERÍSTICAS	
Quilómetros: _____	Quilómetros: _____
Puertas: _____	Retenidas: _____
Llaves emergencia: _____	Antic: _____
Radio: _____	Clave: _____
Estado alarma (funciona):	SI NO
Observaciones: _____	
Chofec: _____	Coboc: _____

MARQUE CON UNA X EL LUGAR DAÑADO EN LA FOTO

IZQUIERDO

DERECHO

FRENTE

ATRAS

9. Al recibir y dejar el vehículo en el parqueo debe revisar externamente para verificar si tiene averías, golpes o raspones, y de haberlos remarcar en la parte adversa en el croquis del vehículo e informar al huésped.
10. Al recibir y dejar el vehículo se revisa internamente el vehículo para verificar si hay artículos de valor que deba dejar constancia con el huésped.
11. Al completar el tiquete se entrega la copia al huésped. Las dos partes del tiquete está numerado.
12. Estaciona el vehículo, anota el número del parqueo y se entrega al huésped el tiquete de valet parking con el tiquete de parqueo para que lo selle cuando retire su vehículo.
13. Si el huésped solicita su vehículo al botones, se debe solicitar al huésped la contraparte del tiquete, se confirma la serie de los tiquetes que debe coincidir, se solicita el tiquete de parqueo para sellarlo y retirar el vehículo.
14. Si el huésped solicita dejar en custodia la llave del vehículo se realiza el mismo procedimiento para recibir y entregar la llave, el tiquete de valet parking debe quedar colgado con la llave del vehículo en un casillero o caja fuerte. Esto debe ser parte de las novedades del día.
15. Para las propiedades que no tengan el servicio de Valet Parking se debe dar indicaciones de cómo llegar hasta el parqueo y el proceso del sellado del ticket.
16. El botones debe preguntar el nombre del huésped en caso de que no sea un huésped frecuente o sea su primera vez en el hotel.
17. El botones acompaña al huésped hacia la recepción para presentarlo con el recepcionista utilizando el nombre de esta manera, “Bienvenido Señor Pérez, mi compañera ____ le asistirá con su registro, mi nombre es ____ quedo a las órdenes”.



18. Colocar el equipaje en un lugar seguro mientras el huésped realiza su registro y vigilar cuidadosamente el equipaje.
19. El botones debe ofrecer su ayuda con el equipaje luego de observar que el huésped ha finalizado su proceso de registro. En el camino a la habitación debe observar el estado de ánimo del huésped para entablar una conversación amena para conocer más del huésped y conectar. Si es el caso, se debe explicar los servicios del hotel como restaurantes, áreas recreativas, promociones o eventos.
20. En caso de que el huésped no desee asistencia, el botones debe dar las indicaciones de cómo llegar a la habitación. Posterior a esto después de 10 minutos aproximadamente, realizar una llamada a la habitación para saber que todo está bien e indicar el funcionamiento de los equipos en recepción.

Recibimiento de grupos.

21. 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.
22. Tener toallas frías con aroma (opcional para upscale y upper midscale) y bebidas no alcohólicas para el recibimiento del grupo. **No aplica para select service*
23. 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.

Equipaje en habitación.

24. Colocar las maletas en el portaequipaje con la cremallera hacia el huésped.
25. Al ingreso de la habitación se encienden las luces, coloque el equipaje en el maletero, cuelgue el porta trajes dentro del clóset, se cierran las cortinas si es de noche. Si el equipaje tiene seguro en los cierres se ofrece a retirarlos. Si el huésped desea que le indique el funcionamiento de los equipos dentro de la habitación proceda.
26. Si el huésped ya se encuentra en la habitación, el equipaje debe ser entregado 10 minutos máximo de la llegada del huésped siguiendo el estándar de ingreso a la habitación. El botones debe golpear suavemente la puerta con los nudillos 3 veces anunciándose, esperar 10 segundos hasta obtener una respuesta del huésped. En caso de que no tenga una respuesta realiza el proceso nuevamente e ingresa cuidadosamente diciendo “Buenas tardes/días/noches, Señor ___ entrega de equipaje”.
27. En caso de que el huésped no haya llegado y su equipaje deba ser subido a su habitación asignada, se realiza el mismo proceso anterior. El equipaje debe estar en su habitación colocado correctamente para que el huésped no deba solicitarlo a su llegada.



28. Si ésta es la primera vez para el huésped en el hotel, el botones debe ofrecer una orientación breve sobre la habitación destacando las características dentro de la habitación.

Recorrido de la habitación: Funcionamiento de cafetera, tv, control remoto, servicio de streaming, funcionamiento de cortinas si aplica, aire acondicionado, teléfono, cajilla de seguridad, números directos a operadora o room Service y donde está el tend card de menú y servicios generales.

29. Al retirarse se ofrece asistencia con cualquier servicio adicional, el botones le indicando su nombre deseándole una feliz noche y utiliza el apellido del huésped durante su interacción.

30. En el caso de grupos el proceso de entrega de equipaje debe ser organizado y perfecto, sin que el huésped tenga que identificar o pedir su equipaje en ningún momento.

31. En caso de que el huésped tenga que esperar por su habitación, se debe coordinar para tener el equipaje listo sin que el huésped lo solicite, una vez que su habitación ya se encuentre lista.

Durante la estadía

32. 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, se contestará amablemente “Servicio de botones, buenos días/tardes/noches le saluda ____, como le puedo asistir Señor(a)_____”.

33. El botones 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.

34. En el caso de solicitar servicio de traslado o llamada de despertar se debe repetir la información para confirmar la hora que desea el servicio y registrarla inmediatamente.

35. El botones debe consultar al huésped su nivel de satisfacción ante la o las recomendaciones que haya proporcionado.

36. Las preferencias del huésped deben ser reconocidas en todo momento.

37. 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.

38. En todo momento se debe manejar la información personal de los huéspedes y clientes con discreción y de manera reservada.



39. Al momento que el huésped requiera una llave adicional, se debe solicitar una identificación o comprobar que se trata de la persona hospedada en el Hotel no aplica para huéspedes frecuentes reconocidos por el hotel.
40. El botones debe ofrecer indicaciones correctas de los alrededores con un mapa de cortesía o una alternativa adecuada (p. ej., app para móvil).
41. Cuando se solicita un cambio de habitación se debe realizar inmediatamente, no debe tomar más de 10 minutos ya que el tiempo del huésped es importante y puede estar contrariado. Este proceso puede variar de acuerdo a la operación de cada hotel, pero siempre se debe priorizar esta solicitud.
42. La entrega de mensajes a huéspedes debe ser por escrito en hoja membretada del hotel y firmada por quien recibió el mensaje escribiendo literal el mensaje dejado por el emisor, la entrega es inmediata a la habitación y se deja por debajo de la puerta revisando que sea el número de habitación correcto. Aplicar mismo procedimiento si es un mensaje informativo del hotel al huésped.
43. Si existen paquetes a nombre del huésped pendiente de entrega se envía un mensaje informando que está pendiente la entrega para que el huésped se comunice con conserjería a informar cómo proceder.

Salida del huésped

44. Al recibir una llamada para recoger equipajes se debe subir inmediatamente máximo puede transcurrir 5 minutos después de solicitarlo por teléfono.
45. En caso de demora en la recogida del equipaje el huésped debe ser informado sobre dicho retraso y sobre la nueva hora de recogida.
46. El botones debe colocarse frente a la puerta para que el huésped pueda observar su name tag, golpear suavemente la puerta con los nudillos 3 veces anunciándose, esperar 10 segundos hasta obtener una respuesta del huésped.
47. Cuando el huésped abra la puerta, se debe saludar con una sonrisa, pidiendo permiso para ingresar a recoger el equipaje, pregunta cómo ha estado la estadía, confirma con el huésped que no se quede nada de sus pertenencias en la habitación.
48. Si hay oportunidad el botones revisa rápidamente de manera visual el estado de la habitación y se retira junto al huésped.
49. El botones debe preguntar al huésped si requiere el servicio de transporte en caso de que no haya sido programado o si desea que le acerquen el vehículo a la puerta principal. En caso de que el valet parking tenga un costo adicional debe ser informado.
50. El servicio de equipaje debe ser organizado sin que el huésped deba identificar o pedir su equipaje en ningún momento.



51. El botones debe ubicar al huésped en recepción asignando a un recepcionista que esté disponible asistirle. Presenta al huésped con la recepción para que este pueda interactuar utilizando el apellido del huésped.
52. El botones debe colocar el equipaje en el carrito de botones, verificar el número de piezas de equipaje y no perderlo de vista.
53. El botones debe ofrecer ayuda para abrir y cerrar las puertas del vehículo y despedirse del huésped utilizando su apellido invitándolo a volver agradeciendo su preferencia.
54. Si el huésped no tiene vehículo pregunte si necesita taxi, ubique el equipaje en el vehículo, despida al huésped, invitándolo a volver.
55. En caso de que el huésped tome el vehículo del aeropuerto, informe de la hora de llegada al destino.
56. Para equipaje en custodia, se entrega el ticket al huésped por cada maleta que deja en custodia, estos tickets están numerados y al retirar el huésped debe presentar el ticket de equipaje numerado y que corresponda al número de ticket colocado en la maleta. Despídase del huésped invitándolo a regresar y deséele un buen viaje, facilitándole el servicio de transporte.
57. Para reclamos de equipaje por parte de un tercero, se debe solicitar la autorización por correo del huésped propietario del equipaje y este tercero debe entregar un documento de identidad para una copia y registro de entrega. La autorización y la copia de cédula se debe adjuntar en el libro de paquetes o novedades para soporte.