



ESTÁNDARES DE SERVICIO

Recepción



ORO VERDE[®]
HOTELS

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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.2
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: FRONT OFFICE

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	EST-REC-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

Garantizar la correcta ejecución de los estándares de servicio en recepción y sus procesos relacionados con el recibimiento y despedida del huésped para crear una eficiente y satisfactoria experiencia de servicio.

ALCANCE

- Reservas
- Recepción
- Jefe de recepción

Estándares área recepción.

El departamento de front office dependiendo de la categoría y operación de cada hotel debe contar con:

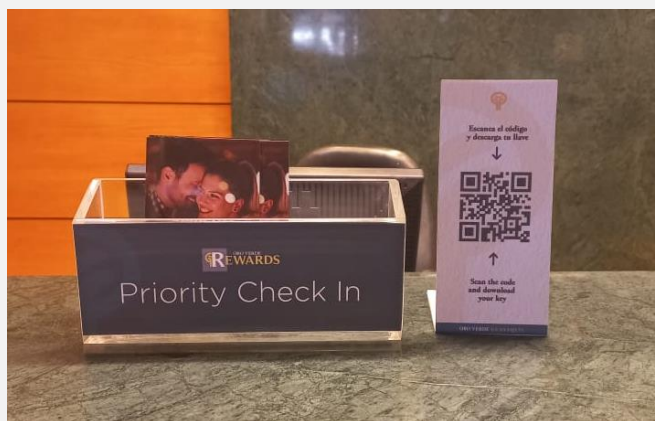
1. Área de reservas, coordinadora de grupo, operadora de teléfonos, recepción, conserjería, oficina de jefe de recepción, bodega de suministros, área de hidratación.
2. Escritorios equipados con computadoras con acceso al sistema operativo, correo electrónico de la empresa y demás programas que Gerencia General disponga.
3. Sillas ergonómicas adecuadas a la altura del escritorio, con iluminación adecuada y ventilación o sistema de aire acondicionado/calefacción.
4. Bodega de suministros ordenada con repisas, limpia, de fácil control y ventilada, sin ser utilizada como casilleros o área de consumo de alimentos.
5. Al menos 1 radio de comunicación con conexión a área de botones, conductor de van, room service, departamento de seguridad y departamento de ama de llaves.
6. Teléfonos para recepción con sistema de identificación de llamadas, llamadas en espera y transferencia de llamadas.
7. Al menos 1 máquina de pago, como datafast, esto dependerá del tamaño del hotel y el flujo de la operación.
8. Impresora multiusos, mueble archivador, espacio para rack de tarjetas de registro.
9. Almacenamiento de suministros para servicio express de huéspedes sin costo.
 - Artículos y suministros de baño
 - Suministros de café
 - Bolígrafos, block de notas
 - Kit primeros auxilios
 - Kit de afeitar y rasurar
 - Kit de costura



10. Equipos con cables ordenados y cubiertos para evitar tropiezos o daños.
11. Cajones para suministros de oficina, como llaves de habitaciones, portallaves, tiquetes de bebidas, etc., manteniéndose siempre ordenados y limpios.
12. Radio de comunicación, impresora multiusos, mueble archivador y espacio para rack de tarjetas de registro.
13. Publicidad en counter actualizada de acuerdo a los lineamientos de la marca. Si se utilizan pantallas u otro equipo, deben funcionar correctamente.
14. Alfombra OVRewards en la parte externa del counter priority desk para el recibimiento de huéspedes.
15. Letrero de "Priority desk" autorizado por la marca, visible en el counter para que el huésped pueda identificar el área inmediatamente.
16. Alfombra OVRewards en la parte externa del counter de priority desk para identificar el área como exclusiva para huéspedes con el programa de afiliación y check-in online.
Aplica para hoteles con priority desk.



Estándar #14. #15. #16.



Letrero Priority Check in y tend card de llave digital.



Letrero Oro Verde Rewards y Alfombra.

ESTÁNDARES DE SERVICIO DE RECEPCIÓN.

Estándares servicio de reservas.

17. El servicio de reserva de habitaciones se debe organizar para atender las 24 horas al día y 7 días a la semana.
18. Es necesario conocer al detalle los tipos de habitación, acomodación, la política tarifaria, servicios del hotel.
19. No deje repicar el teléfono más de tres veces.
20. Contestar de la siguiente manera con voz clara, agradable y alegre: "Reservas buenos días/tardes/noches, le habla [____]" si la llamada es interna. Si es llamada externa se



contesta - gracias por llamar al hotel [_____] departamento de reservas le habla [_____] como puedo asistirle.

21. Consulte el nombre de la persona para interactuar durante la conversación mencionando por lo menos tres veces el apellido.
22. Asistir los requerimientos del cliente inmediatamente como información de disponibilidad, tipo de habitación y tarifa. Solicitar forma de pago o garantía para la reserva y ofrecer el servicio de transporte del aeropuerto al hotel.
23. Se debe ofertar upselling (mejor categoría de habitación) y crossselling (servicios adicionales).
24. Se toma la totalidad de información correctamente como fecha de llegada, número de noches, tipo de habitación y tipo de camas, número de huéspedes si son adultos y niños, tipo de huésped (corporativo o particular), tarifa aplicada, fecha de salida, información del huésped (direcciones, teléfono y correo), impuestos, forma de pago y vuelo con hora de llegada.
25. Una vez tomados los datos de la reserva repita la información siguiendo a la secuencia de la reserva. Explique las políticas de garantía de las reservas y de cancelación.
26. Indicar el número de confirmación de la reserva inmediatamente y enviar la respuesta de confirmación de la reserva por correo electrónico, ésta debe ser inmediata.
27. Si el huésped es frecuente su perfil debe contar con la información de afiliación a OVRewards.
28. Si la reserva es solicitada por correo electrónico para el mismo día, no se debe tardar más de quince minutos para ingresar la información al sistema.
29. Asegurarse de que todas las reservas que requieran carta de garantía por servicios cubiertos por empresas se deben anexar a la reserva. Las cartas de garantías de reserva, los listados de entrada y las garantías para el día siguiente deben ser revisados la noche del día anterior.
30. Verificar continuamente el correo electrónico para actualizar las solicitudes de reservas. Este proceso es básico para establecer nuevas reservas, cambios y cancelaciones.
31. Conocer al detalle los beneficios y niveles de membresía de los huéspedes dentro de nuestro programa de fidelización.

Momentos de verdad: reservas.

1. No contestar a tiempo la línea de reservas.



2. No proporcionar la información correcta de los servicios del hotel.
3. No verificar el correo electrónico
4. No digitar la información de una reserva en el sistema o no actualizar los cambios de reservas.
5. No coordinar las solicitudes con las demás áreas
6. Demorar las respuestas de confirmación de reservas
7. Demora en la remisión de las cartas de garantía
8. Registrar erróneamente nombre y apellido del huésped, tarifa, forma de pago y tipo de habitación.
9. No saber los servicios del hotel.
10. No tener conocimiento de otros hoteles de la cadena o de la ciudad.
11. No conocer los beneficios de las tarjetas de afiliación y los procedimientos.
12. Generar overbooking.
13. No generar acciones para el cierre de la disponibilidad de habitaciones en canales electrónicos a tiempo
14. Cancelar una reserva por equivocación
15. Colocar datos erróneos en las reservas como fechas, nombres u omisión de datos.

Proceso apertura de turno recepción.

32. En la mañana debe llegar 10 minutos antes de la hora de entrada, con uniforme limpio, planchado y completo, name tag, cabello limpio y corto, el cabello largo debe ser recogido en la parte de atrás de la cabeza, uñas cortas con esmalte en tonos suaves y maquillaje discreto. Los anillos, aretes, pulseras están permitidos si son discretos no llamativos.
33. Revisar las novedades que afectan el servicio y procedimientos como cambios de habitación de huéspedes, cambio de tarifas, mensajes importantes a los huéspedes, VIP, aclarar situaciones de formas de pago, autorizaciones de ingreso de acompañantes o visitantes a la habitación, servicio de correo, solicitudes de los huéspedes pendientes que no han sido efectuados como mantenimiento, solicitudes de lencería y servicio de lavandería.
34. Realizar toma de folios en cada cambio de turno con el turno saliente (verificar el listado de huéspedes por habitación y cotéjelo con los respectivos folios revisando segmentación, rate code, tarifa, garantía, empresa y comentarios) y firmar la constancia de recibir las novedades.
35. Revise suministros y papelería



¿Cómo se hace?

- Cerciórese de tener suficientes porta tarjeta, llaves magnéticas, guías de seguridad, sobres, registro para acompañantes, ordenes de cortesía, sellos, formatos pre-impresos, sobres de remisión de fondos, rollos para aparatos pasa tarjetas, porta check out y tiquetes de equipaje.
- Papel para impresora, lapiceros logotipo, resaltadores, perforadora, grapadora, tarjeta para llaves, mapas de la ciudad, tarjetas con la información del hotel y coctel de cortesía (plan todo incluido).

36. Iniciar turno de la mañana

¿Cómo se hace?

- Revise las estadísticas de ocupación del día anterior.
- Revise listado de entradas del día.
- Identifique los eventos del día y los salones ocupados.
- Revise antes de mediodía las discrepancias en conjunto con Ama de Llaves.

37. Iniciar turno de la tarde

¿Cómo se hace?

- Realice el cruce de información con el turno que entra en la entrega de turno.
- Revise el listado de entradas pendientes.
- Revise el listado de salidas pendientes antes de las 3 P.M.
- Revise el room plan, forecast e inconsistencias, para verificar estado de las habitaciones y definir la disponibilidad de habitaciones.

38. Iniciar turno Nocturno

¿Cómo se hace?

- Revise los listados de grupos y su respectivo rooming list.
- Revise el listado de entradas pendientes.
- Revise el listado de salidas pendientes, inconsistencias y discrepancias pendientes por solucionar.
- Revise el room plan, forecast y detailed availability/room to sell para verificar estado de las habitaciones y definir la disponibilidad de habitaciones.



Estándares servicio registro de huéspedes - check in.

39. El recepcionista debe contar con una excelente presencia, sonrisa genuina, adecuada postura y contacto visual, nunca se debe dar el servicio sentado ni estar hablando por teléfono con otro empleado en el momento del registro del huésped.
40. Todo recepcionista para el proceso de registro debe conocer los tipos de habitaciones, tipos de cama, política tarifaria, ubicación y tamaño de las habitaciones, facilidades dentro de las habitaciones y tipo de garantías.
41. No está permitido colocar alimentos o bebidas en el área o digerirlas mientras brinda el servicio.
42. Ningún huésped debe esperar más de 5 segundos para ser atendido cuando no hay congestión.
43. En caso de fila, los huéspedes no pueden esperar más de 5 minutos para ser atendidos para evitar que las filas se acumulen más de 3 huéspedes. Si fuese el caso, se debe solicitar ayuda a su supervisor de recepción, jefe de recepción o personal de apoyo como reservas o telefonista y deben asistir inmediatamente.
44. Al acercarse el huésped para su registro se establece contacto, sonrisa genuina y se debe saludar antes que solicite alguna información "Buenos días/tardes/noches, Señor [____], Bienvenido al hotel [____], ¿en qué puedo asistirle?".
45. Si un huésped desea ser atendido y el recepcionista se encuentra con otro huésped en counter, debe saludar amablemente e indicar que lo atenderá lo más pronto posible.
46. Si el teléfono timbra mientras se está atendiendo un huésped, debe pedir disculpas al huésped que está atendiendo, contestar la llamada, consultar a la persona que llama si desea esperar para continuar atendiendo al huésped.
47. Si se acerca un huésped y el recepcionista está hablando por teléfono, el recepcionista debe de inmediato saludarlo amablemente e indicarle que lo atenderá lo más pronto posible, no debe transcurrir más de 15 segundos para atender al huésped.
48. Se solicita un documento de identidad por cada huésped que se registrará incluidos menores de edad. Con estos datos se llenará la información en el sistema para su registro o comprobar los datos en caso de que la información ya exista en el sistema.
49. En los casos que el menor de edad no cuente con una identificación, ver el **Acuerdo del Ministerio de Turismo Nro 2022-14. Título II OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO. Capítulo I Obligaciones.**
50. Para autorizar el ingreso de un menor de edad que no se encuentra en compañía de sus representantes legales, tutor o padres se debe solicitar el **Formulario Autorización menor de edad.** Esto debe ser entregado en el check in o antes de su



llegada por correo electrónico al reservas o recepción para el soporte. *Este proceso es obligatorio.*

51. En caso de no encontrar la reserva del huésped, no comentar “no tiene reserva”. Debe buscar en los canales de reservas, correos electrónicos, verificar los no shows de días anteriores y las reservas de los próximos días. Si no aparece debe preguntar al huésped la posibilidad de que la reserva se haya realizado a nombre de otra persona o empresa o solicitar la confirmación de reserva que tenga el huésped.
52. Reconocer a todos los huéspedes, conocer los apellidos de los huéspedes que van a permanecer más de dos noches y en especial a los frecuentes. Utilizar al menos tres veces el apellido del huésped en el proceso de registro.
53. El check in completo debe durar máximo 3 minutos, excepto en ocasiones que durante el proceso exista un retraso originado por el huésped.
54. Debe mencionar 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.
55. Aplicar proceso de upselling, ofrecer habitaciones de grado superior y/o paquete, y destacando sus beneficios como, tamaño, vistas, amenidades y crossselling, venta de servicios adicionales del hotel.
56. Asegurarse que la habitación asignada esté disponible a la hora del check in y que corresponda al requerimiento del huésped o a los beneficios de nuestro programa de fidelización.
57. Si la habitación no está lista a la llegada, se debe ofrecer una estimación de la hora y mantener informado al huésped correspondientemente (p. ej.: por vía celular, en persona), y debe estar disponible la habitación a la hora estimada.
58. Comprobar los detalles de la reserva señalando en la TRH la información para que el huésped confirme que todo es correcto, fecha de ingreso y salida, tipo de habitación, tarifa ofertada, desayuno incluido o no incluido, garantía para servicios adicionales, número de personas, etc.
59. Entregar la porta check in con llave electrónica, se registra el número de habitación, clave de wi-fi o tiquete de bebida de bienvenida para miembros OVRewards. No debe pronunciar en alta voz el número de la habitación sino mostrárselo en la porta check in.
60. Si la habitación no está lista a la hora del check in, se direcciona al huésped al área de recreación, business center, etc. Ofrecer una bebida a cuenta de la casa e informar al huésped cuando la habitación ya esté lista.
61. Si en la reserva ha sido registrada la llegada del vuelo para el transfer, debemos disponer de la habitación sin importar la hora de llegada, siempre y cuando esté garantizada la reserva y el hotel cuente con disponibilidad de habitaciones vacantes.



62. Si el huésped informa que no fue recogido en el aeropuerto por el transfer del hotel, verifique la información del vuelo registrado en la reserva junto con la bitácora de botones y si la información es correcta se realiza la devolución del dinero del taxi.
63. Si es la primera vez para el huésped en el hotel, se brinda una orientación breve sobre el hotel como, ubicación y horario del restaurante para el desayuno, gimnasio/spa y el centro de negocios.
64. Se ofrece el servicio de botones para el equipaje o cualquier asistencia adicional durante su estadía.
65. Si el huésped rechaza ser acompañado por el botones, le indica dónde están ubicados los ascensores y como dirigirse a la habitación.
66. Una vez registrado el huésped se despide amablemente “Señor [_____] es deseo que tenga una feliz estadía, mi nombre es [_____] estamos para asistirle. [nombre de botones], nuestro botones lo acompañará a su habitación y le indicará los servicios del hotel – bienvenido a [_____]”.
67. Si es necesario reubicar a un huésped con reserva garantizada es obligación cancelar la habitación en un hotel de similar categoría, brindar el transporte al otro hotel sin costo, llamada sin costo para que el huésped informe a su familia o trabajo del cambio y coordinar el retorno el día siguiente en caso de que sea una estadía de más de dos noches. Es necesario una carta de disculpas y una atención dejada en la habitación.
68. Si el huésped reubicado pertenece a una empresa que cubre consumos adicionales, el hotel debe ser responsable de cubrir los mismos rubros en el hotel que se reubica. No se puede restringir de los servicios adicionales al huésped ya que la empresa le da el beneficio de cubrir sus consumos y la estadía debe ser igual de agradable como si estuviese en nuestro hotel.
69. Garantizar el cumplimiento al huésped de sus solicitudes especiales en la reserva como, paquetes románticos, cortesías, camas adicionales, early check in y tipo de habitación.

Momentos de verdad: check in.

1. Asignar habitación en aseo u ocupada.
2. La tarjeta de acceso no funciona.
3. No hay tarjetas disponibles de habitaciones para programar e implementos de oficina en general.
4. No encontrar garantías (Bill to).
5. Equivocación en la tarifa asignada.
6. Ingresarlo equivocadamente en el sistema.



7. No actualizar a tiempo en el sistema los cambios de habitación.
8. El huésped rechaza firmar el voucher de tarjeta de crédito.
9. No tener botones disponible.
10. Por sobreventa no hay disponibilidad.
11. Negarle la reserva sin verificar completamente la información.
12. No asignar la habitación solicitada por el huésped.
13. No entender el idioma que habla el huésped.
14. Dar información equivocada de los servicios del hotel.
15. El huésped llega sin la documentación correspondiente para el proceso de check in

Servicio operadora telefónica

Objetivo.

El objetivo de la atención de llamadas telefónicas es atender y registrar con profesionalismo todas las solicitudes de los huéspedes. Es fundamental atender de manera oportuna, amistosa, entusiasta y eficiente las llamadas externas. Cada llamada es considerada una oportunidad de servicio y representa un momento de verdad crucial en el que se evalúa la calidad de nuestro servicio.

Estándares operadora telefónica.

70. No deje repicar el teléfono más de tres veces.
71. Contestar de la siguiente manera con voz clara, agradable y alegre: “Recepción buenos días / tardes / noches, le habla [_____]” si la llamada es interna. Si es llamada externa se contesta - gracias por llamar al hotel [_____] departamento de reservas le habla [_____] como puedo asistirle.
72. Aplicar **PGR-QA-001 Pilar del Servicio**.
73. Se debe brindar una solución o respuesta inmediata ante cualquier requerimiento del huésped como, adaptador perdido, necesidades de farmacia, entradas para un evento, pistas para correr, instalaciones cercanas, etc.
74. Si es llamada externa, consulte el nombre de la persona para interactuar durante la conversación mencionando por lo menos tres veces el apellido.
75. Para llamadas en espera se debe preguntar al cliente si acepta esperar unos minutos, en caso de que la respuesta sea positiva, se coloca en espera para contestar la siguiente llamada. No se permite dejar en espera en el teléfono a una persona sin que esta acepte.



76. Los requerimientos de huéspedes a la habitación dependiendo de la solicitudes estas se deben manejar en lapsos de tiempo de 5 a 10 minutos para su entrega.
77. En todo momento se debe manejar la información personal de los huéspedes y clientes con discreción y de manera reservada.
78. Cuando solicitan comunicarse con una habitación y da el número, el recepcionista debe confirmar el nombre del huésped antes de transferir una llamada. No se puede transferir una llamada a la habitación si el que solicita no indica el nombre del huésped.
79. Tomar en cuenta los requerimientos especiales del huésped en caso de que este haya solicitado total privacidad, es decir, no recibir llamadas o mensajes.
80. Si solicitan comunicarse con otro departamento se debe indicar al que llama a donde se le transfiere la llamada.
81. Personas que soliciten información del hotel como horarios de restaurantes, eventos del día, se da la información inmediatamente. Si se solicita hacer una reserva de habitación, servicio de eventos y promociones, se transfiere al área respectiva.
82. Cuando la persona que llama solicita el nombre de un empleado operativo como, mesero, cocina, camarera, operario de mantenimiento, lavandería, seguridad, se transfiere la llamada a recursos humanos para que se le deje el mensaje y luego se le informe.
83. Al despedirse siempre se debe preguntar si hay algo más en que pueda ayudarle, en caso una respuesta negativa, se despide agradeciendo por llamar y que tenga un feliz día.

Momentos de verdad: Servicio operadora telefónica

1. Contestar diciendo “espere por favor”.
2. “El huésped no se encuentra registrado” y si está.
3. Dejar repicar el teléfono más de tres veces.
4. Al transferir la llamada no hay respuesta.
5. No conocer los funcionarios del hotel y de la cadena.
6. No suministrar información básica o darla incorrecta.
7. Los mensajes a los huéspedes no se remiten a tiempo.
8. Cortar una llamada.
9. No conocer el manejo de correo de voz o de la consola del conmutador.
10. Dificultad de acceso a internet.



11. Imposibilidad de recuperar los mensajes por el correo de voz desde la habitación.
12. No cumplir con las instrucciones del huésped referentes a su privacidad.
13. No lograr comunicación eficiente de larga distancia desde la habitación.
14. Daños en el sistema telefónico

SERVICIO LLAMADA DE DESPERTAR

Expectativa del huésped.

El huésped espera puntualidad para un buen despertar. Se ofrecerá el servicio de llamadas para despertar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Al solicitar este servicio, el operador debe utilizar al menos dos veces el apellido del huésped, tanto al saludar como al despedirse.

Estándar servicio de llamada de despertar

84. Contestar de la siguiente manera con voz clara, agradable y alegre: “Recepción buenos días / tardes / noches, Señor [____], le habla [____]” como puedo asistirle.
85. Al solicitar el servicio de llamada de despertar, revisar qué habitación, nombre del huésped y hora se requiere despertar y programarlo en teléfono.
86. Si no existe programación de llamada de despertar en el teléfono, el servicio debe ser es personal.
87. Reconfirmar vía teléfono la despertada del huésped 5 minutos después del sistema telefónico diciendo “buenos días, Señor [____], estamos confirmando su despertada, si desea el hotel le ofrece una bebida caliente de cortesía a su habitación, (si la respuesta es afirmativa se informa que en 15 minutos estaremos asistiéndole con el servicio) que tenga un buen día”. Se aplica la misma oferta en la llamada de despertar de forma manual.
88. Si el huésped no se presenta para su check out y tiene servicio de transporte programado se realiza un segundo llamado para confirmar que se encuentre despierto.
89. Si no hay respuesta en la primera o segunda llamada se solicita asistencia de un botones a la habitación, golpeará la puerta de acuerdo a los estándares de acceso a la habitación y si aún no hay respuesta el botones solicitará la asistencia de un personal de seguridad para ingresar a la habitación y verificar el estado de la habitación.

Momentos de verdad: Servicio llamada de despertar

1. No cumplir la hora de despertada o no programarla ni confirmarla.
2. El huésped no escucha el llamado



3. Equivocación de habitación
4. Equivocación de la hora

Estándar servicio de salida de huéspedes - check out

90. El recepcionista debe contar con una excelente presencia, sonrisa genuina, adecuada postura y contacto visual, nunca se debe dar el servicio sentado ni estar hablando por teléfono con otro empleado en el momento del registro del huésped.
91. El servicio de salida huésped – check out debe prestarse las 24 horas del día y 7 días a la semana.
92. Al acercarse el huésped se establece de inmediato contacto visual (a los 4 metros), sonrisa natural (a los dos metros) y se debe saludar antes que solicite alguna información. Se dice “Buenos días/tardes/noches, ¿cómo puedo asistirle?”. En el proceso de check out se debe utilizar al menos tres veces el apellido del huésped.
93. No está permitido colocar alimentos, bebidas en el área o digerirlas mientras brinda el servicio.
94. Ningún huésped debe esperar más de 5 segundos para ser atendido cuando no hay congestión.
95. En caso de fila, los huéspedes no pueden esperar más de 5 minutos para ser atendidos para evitar que las filas se acumulen más de 3 huéspedes. Si fuese el caso, se debe solicitar ayuda a su supervisor de recepción, jefe de recepción o personal de apoyo como reservas o telefonista y deben asistir inmediatamente.
96. Si un huésped desea ser atendido y el recepcionista se encuentra con otro huésped en counter, debe saludar amablemente e indicar que lo atenderá lo más pronto posible.
97. Si el teléfono timbra mientras se está atendiendo un huésped, debe pedir disculpas al huésped que está atendiendo, contestar la llamada, consultar a la persona que llama si desea esperar para continuar atendiendo al huésped.
98. Si se acerca un huésped y el recepcionista está hablando por teléfono, el recepcionista debe de inmediato saludarlo amablemente e indicarle que lo atenderá lo más pronto posible, no debe transcurrir más de 15 segundos para atender al huésped.
99. Al acercarse el huésped para su check out se establece contacto, sonrisa genuina y se debe saludar antes que solicite alguna información “Buenos días/tardes/noches, Señor [_____] ¿en qué puedo asistirle?”.
100. Consultar como ha estado la estadía del huésped, saber interpretar si el comentario acerca de un servicio es una queja, se debe tratar como tal y no subestimar el sentir del huésped, informar a la coordinadora de calidad que hable con el huésped para llevar a cabo recuperación del servicio, compensación, etc.



101. El recepcionista presenta el estado de cuenta impreso al huésped para verificar que los cargos realizados estén correctos.
102. Si se presenta una discrepancia menor en los cargos del huésped el recepcionista debe empoderarse de la situación y realizar las correcciones necesarias de manera rápida.
103. Si la forma de pago es a través de crédito empresa, se verifica la carta de garantía, el check out no debe demorar más de 2 minutos, verificando los cargos autorizados, nombre de la empresa y firma del huésped en el estado de cuenta.
104. Si la forma de pago es en efectivo o tarjeta de crédito, no debe demorar más de 1 minuto. Verificando validez de billetes o entregando la copia de voucher.
105. La factura debe estar claramente desglosada, con los datos correctos si es a nombre del huésped.
106. Si el huésped es miembro de Oro Verde Rewards, se consulta si hará uso de su cashback o realizará la redención.
107. Si el huésped cuenta con vehículo en parqueo, sellar el ticket de salida o recordarle el servicio de transporte al aeropuerto e invitarlo a volver "Seños [____] gracias por su visita, esperamos verlo pronto".
108. La facturación es electrónica, solo si el huésped solicita una copia se imprime el soporte.
109. En caso de que el huésped indique que no le llega la factura, se debe realizar el envío por correo electrónico en PDF. Este requerimiento debe ser gestionado en el mismo día, recuerde que mucho de nuestros huéspedes necesitan este documento para revisión de sus gastos.
110. Se ofrece el servicio de botones para equipaje y el transporte a la partida.

Momentos de verdad: salida de huéspedes - check out

1. Lentitud en el proceso de autorización de tarjetas de crédito.
2. No aceptar el cupo de la tarjeta de crédito.
3. Insuficiente dinero menudo.
4. Confusión en el manejo de las cartas de garantía - no existe o no es clara en consumos que cubra un tercero.
5. El huésped se excede de lo autorizado por un tercero.
6. No aceptar cargos que están registrados.
7. No se puede expedir factura por problemas técnicos o de impresión.



8. Pérdida del comprobante firmado de tarjeta de crédito.
9. Negación de cargos por parte del huésped.
10. Insolvencia del huésped.
11. El huésped solicita separar cargos en diferentes facturas.
12. La factura es incorrecta por equivocación en la razón social.