



PROGRAMA

Amenities Express



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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.1
Agosto 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: FRONT OFFICE

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO		FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	AGOSTO 2024
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 2024	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	AGOSTO 2024
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL-CALIDAD	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



OBJETIVO

Implementar un sistema de amenities con acceso rápido en recepción para asistir con las solicitudes de huéspedes dentro del tiempo estándar mejorando significativamente su satisfacción y percepción del servicio.

PROCEDIMIENTO AMENITIES EXPRESS.

Valor Corporativo: Excelencia, buscamos la excelencia como hábito, dando siempre lo mejor para superar expectativas. Es por esto que el procedimiento de Amenities express tiene como finalidad resolver con eficiencia las solicitudes de nuestros huéspedes las 24 horas del día y se debe llevar un seguimiento y verificación mediante llamada telefónica al huésped de que todo fue entregado correctamente. *Nuestros tiempos de respuesta se darán en minutos y no en horas.*

En un lugar estratégico cercano a la recepción o en el cuarto de botones, debe adecuarse un área especial en la que se puedan disponer algunos de los elementos solicitados con mayor frecuencia por los huéspedes, de tal forma que se puedan atender sus requerimientos en cualquier momento del día, sin demoras excesivas, especialmente en las horas de la noche o fines de semana, en donde no se cuente con personal disponible para atender los requerimientos de su área.

El uso de los elementos del área de Amenities Express, está encaminado a cubrir un requerimiento específico, en un momento en que el personal del área encargada no pueda cumplir su entrega oportuna cuando se reciba la solicitud.

Evitar centralizar las solicitudes en una sola área, ya que los desviamos de su labor y debemos contar con la participación de las demás áreas operativas, como botones, practicantes, pasantes, gerentes de turno, recepcionistas (si el movimiento lo permite). Igualmente, se debe hacer un control adecuado de estos ítems, para evitar exceder los costos en los productos que se entreguen al huésped de manera gratuita.

Es tarea del jefe de recepción y coordinadora de calidad, monitorear permanentemente el stock, rotación de los productos del área de Amenities Express y registrar todas las solicitudes en el formato de courtesy call o llamadas de cortesía para un control correcto, con el fin de garantizar la calidad de los mismos.

En el área de Amenities Express, se pueden tener disponibles productos de préstamo y productos entregados de cortesía, el cual será determinado por el Departamento de Contabilidad.

Algunos de los elementos que se *recomienda* tener disponibles, son los siguientes:

- Cargador de celular
- Toallas cuerpo o mano (en los hoteles que no tienen personal de amanecida)
- Frazada o cobija
- Adaptadores de voltaje
- Cinta pegante
- Kit dental
- Kit de afeitarse
- Pesa para maletas
- Balanza



- Kit de costura
- Tijeras
- Plancha y mesa de planchar (en los hoteles que no se tiene como dotación para la habitación).
- Secador de cabello
- Plancha para cabello
- Armadores para ropa
- Block de notas
- Pilas o baterías
- Bolígrafos
- Papelería (hojas en blanco, sobre de carta, sobre de manila)
- Tapa oídos
- Bolsa y lista de lavandería
- Elementos de botiquín y primeros auxilios (algodón, gasa...) **No medicamento.**
- Accesorios íntimos (toallas higiénicas, tampones)
- *Demás amenities que sean más solicitados por huéspedes.*