

	PROGRAMA	Código:	
	RECIBIMIENTO AL HUÉSPED	Versión:	PRG-QA-002
		Fecha: 11 2023	Página 1 de 2

Con el fin de crear un servicio de impacto que marque la vida de quienes nos visitan hemos creado el instructivo de recibimiento al huésped que está dentro del programa ***Estas en tu casa***. Estas iniciativas tienen como finalidad, lograr fidelizar a nuestros huéspedes y clientes, que amen nuestra marca que representa la verdad hospitalidad ecuatoriana.

El recibimiento del huésped va de la mano con el reconocimiento por su apellido y la manera en como aplicamos estas estrategias para impactar el servicio.

AUTENTICA HOSPITALIDAD.

Nuestro objetivo es que Hoteles Oro Verde sea reconocido por su auténtica hospitalidad y lo apasionados por el servicio. Al ser la única cadena nacional más grande tenemos una oportunidad infinita de crear experiencias que eleven la satisfacción de nuestros visitantes, es por ello que, hemos creado estrategias de servicio que nos permite posicionarnos en los recuerdos de huéspedes y que esto se vea reflejado en los resultados de encuestas.

La cortesía de bienvenida es parte de nuestros *Experiencias únicas*, será inspirada en características de la zona donde se encuentran la propiedad. Por ejemplo, si la propiedad se encuentra en la zona de la sierra, la cortesía de bienvenida puede ser un licor local artesanal, postres artesanales, figuras que representen un lugar muy típico de esta ciudad.

Este será el proceso para auténtica hospitalidad.

- La coordinadora de calidad revisará todos los días las llegadas de huéspedes VIP, huéspedes frecuentes, huéspedes de cuentas claves para colocar la amenidad especial y sorprender con este detalle.
- La cortesía de bienvenida se colocará en la habitación antes de la llegada del huésped con la esquila estandarizada por oficina central, el mensaje de bienvenida puede ser escrita y firmada a mano o impresa con firma del gerente general, ejecutivo de cuenta o coordinadora de calidad.

	PROGRAMA	Código:	
	RECIBIMIENTO AL HUÉSPED	Versión: PRG-QA-002 Fecha: 11 2023	Página 2 de 2

TARJETA DE BIENVENIDA AUTENTICA HOSPITALIDAD



RUTINAS REVIVIDAS.

Durante el proceso de recibimiento o durante la estadía nuestra estación de bienvenida es parte de nuestras *Experiencias únicas*, debe lograr despertar recuerdos o una sensación de satisfacción al degustar bocadillos locales junto a nuestra bebida institucional cada vez que visiten el hotel.

Este será el proceso para Rutinas revividas.

- La estación de bienvenida es debe estar dotada con una bebida caliente puede ser café o agua caliente para aromática, nuestra bebida institucional correspondiente a cada ciudad y un bocadillo que represente la gastronomía local. No pueden ser demasiado elaborados o contener ingredientes que no son reconocidos en la zona.
- La estación de bienvenida debe estar ubicada en un punto visible que llame la atención de nuestros huéspedes con letreros identificativos de bebidas, vasos y removedores desechables, servilletas con nuestra frase “abrimos las puertas al mundo”, cartel estandarizado por marca, caja para bolsas de té.
- El área puede estar adornada con detalles locales, si es viable, una persona puede estar en ciertos momentos dando la bienvenida a los huéspedes o entregando estos bocadillos, lo cual es un perfecto momento para interactuar y crear vínculo con nuestros huéspedes.