

	<b>PROGRAMA</b>	<b>Código:</b>	
	<b>LISTA POSITIVA DE SERVICIO</b>	<b>Versión: PGR-QA-004</b>	<b>Fecha: 11 2023</b> <b>Página 1 de 5</b>

La lista Positiva contiene situaciones frecuentes en las que sus asociados podrían verse en la necesidad de decir “no” a un huésped, y las alternativas que ofrecer al huésped para evitar esta respuesta. Utilice el presente documento como base para su conversación, a fin de crear listas para decir “SÍ” o ALTERNATIVAS por propiedades dependiendo de cada operación. **La Lista Positiva** es una guía, pero pueden ir añadiendo por departamento situaciones de huéspedes cotidianas y las formas en que sus asociados pueden decir “sí” y una columna para cosas que deben recordar. Estas podrían incluir políticas del hotel, asuntos relativos a la responsabilidad o seguridad del hotel, etc.

#### IDEAS QUE COMENTAR

Situación del huésped	Cómo digo “sí”	Cosas que recordar
<i>EJEMPLO: El huésped solicita medicamentos porque no se encuentra bien.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de problemas de salud de poca importancia, tal vez podría:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informar al huésped la ubicación de la farmacia más cercana o si la operación lo permite enviar a una persona del staff a comprar o solicitar por teléfono los medicamentos a domicilio.</li> <li>○ Ofrecerle una solución que no sea médica, como un té caliente con limón que le llevarían a su cuarto.</li> </ul> </li> <li>• En el caso de problemas de salud de cierta importancia, tal vez podría:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ofrecerle al huésped el número de teléfono de la farmacia más cercana e informarle de que usted podría encargarse de que recogieran o entregaran la medicación una vez que estuviera lista.</li> <li>○ Ofrecerle al huésped información sobre centros médicos locales y ayudarle a organizar su traslado hasta y desde uno.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar medicamentos a los huéspedes va en contra de la política del hotel.</li> </ul>

	<b>PROGRAMA</b>	<b>Código:</b>	
	<b>LISTA POSITIVA DE SERVICIO</b>	<b>Versión: PGR-QA-004</b>	<b>Fecha: 11 2023</b> <b>Página 2 de 5</b>

IDEAS QUE COMENTAR		
SITUACIÓN DEL HUÉSPED	EJEMPLOS DE CIRCUNSTANCIAS	CONSIDERACIONES
El huésped solicita un producto o servicio que el hotel no proporciona o no puede proporcionar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico</li> <li>• Transporte</li> <li>• Deportes extremos</li> <li>• Religioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede recomendar servicios similares que ofrezca el hotel</li> <li>• Puede proporcionar una lista de proveedores autorizados de los servicios solicitados</li> <li>• Puede recomendar al huésped sitios en Internet los servicios que necesita</li> <li>• Puede colaborar con proveedores externos para organizar la prestación de servicios</li> </ul>
El huésped solicita un producto o servicio que no está disponible debido a la demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora de cuarto</li> <li>• Descuentos para grupos</li> <li>• Llegada anticipada/ early check in</li> <li>• Salida tardía/late check out</li> <li>• Reserva de restaurante</li> <li>• Restaurante cerrado para un evento especial</li> <li>• Tratamientos de spa concretos</li> <li>• Servicios en el cuarto</li> <li>• Equipamiento del centro de negocios</li> <li>• Salas de reuniones</li> <li>• Paraguas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ofrecer como alternativa el siguiente horario en el que un servicio esté disponible</li> <li>• Puede ofrecer como alternativa otros productos o servicios</li> <li>• Se pueden obtener productos o servicios similares ofrecidos por otro hotel de la cadena o en ultimo recurso un proveedor externo cerca del hotel</li> </ul>

	<b>PROGRAMA</b>	<b>Código:</b>	
	<b>LISTA POSITIVA DE SERVICIO</b>	<b>Versión: PGR-QA-004</b>	<b>Fecha: 11 2023</b> <b>Página 3 de 5</b>

IDEAS QUE COMENTAR		
SITUACIÓN DEL HUÉSPED	EJEMPLOS DE CIRCUNSTANCIAS	CONSIDERACIONES
El huésped solicita que se le proporcione gratuitamente un producto o servicio sujeto al pago de un importe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenidades no estándar en el cuarto gratuitamente</li> <li>• Mejoras gratuitamente</li> <li>• Fotocopias gratuitamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe informar al huésped de que le proporcionará el producto o servicio, pero se cargará a su cuenta</li> <li>• El hotel ofrece servicios similares gratuitamente</li> <li>• Puede ofrecer el producto o servicio a un precio especial, con un descuento interesante</li> <li>• Puede ofrecer el producto o servicio gratuitamente en determinadas circunstancias</li> </ul>
El huésped desea tener acceso a un área del hotel fuera del horario estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de negocios</li> <li>• Gimnasio</li> <li>• Piscina</li> <li>• Restaurantes</li> <li>• Bares</li> <li>• Servicio de lavandería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede sugerir alternativas de áreas para que pueda estar</li> <li>• Puede hacer excepciones especiales y abrir algún área que sea viable.</li> <li>• Puede ofrecer alternativas de horarios</li> </ul>
El huésped desea tener acceso a un producto, servicio o área del hotel al que no debe permitírsele el acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso al Piso Ejecutivo para huéspedes que no están hospedados con categoría de ejecutivo</li> <li>• Acceso a áreas de servicio</li> <li>• Niños en el gimnasio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ofrecer alternativas</li> <li>• Hay algún horario especial en el que se pueda proporcionar acceso</li> <li>• Pueden hacerse trámites especiales, quizás con un costo para el huésped</li> </ul>
Los huéspedes desean comodidades especiales en su cuarto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de fitness</li> <li>• Microondas</li> <li>• Cafetera o tetera (en caso de no contar con estos equipos en todas las habitaciones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estas comodidades especiales si son solicitadas con frecuencia el hotel podría comprar uno o dos equipos para solicitud del huésped.</li> <li>• Puede comprar el producto para el huésped y guardarlo para futuras estadias</li> <li>• Puede ofrecer alternativas</li> </ul>

	<b>PROGRAMA</b>	<b>Código:</b>	
	<b>LISTA POSITIVA DE SERVICIO</b>	<b>Versión: PGR-QA-004</b>	<b>Fecha: 11 2023</b> <b>Página 4 de 5</b>

IDEAS QUE COMENTAR		
SITUACIÓN DEL HUÉSPED	EJEMPLOS DE CIRCUNSTANCIAS	CONSIDERACIONES
El huésped requiere comodidades especiales debido a discapacidades físicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restricciones en la dieta debido a alergias</li> <li>Restricciones de movilidad debido a limitaciones físicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo puede satisfacer las necesidades especiales del huésped?</li> <li>¿Qué comodidades hay en el hotel?</li> <li>Puede proporcionar una lista de proveedores autorizados de los servicios solicitados</li> <li>Puede trabajar con proveedores externos para organizar la prestación de servicios</li> </ul>
El huésped carece de una prenda de vestir necesaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calzado adecuado en el gimnasio</li> <li>Vestimenta que cumpla las normas de indumentaria en un restaurante/ junta de negocios etc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Dispone usted de artículos que pueda prestar al huésped?</li> <li>Puede ofrecerse a comprarle el artículo necesario al huésped y agregar el costo a su cuenta</li> <li>Puede ofrecer alternativas</li> </ul>
El huésped no está contento con las políticas o los procedimientos del hotel	<ul style="list-style-type: none"> <li>No permitir fumar en las áreas</li> <li>No permitir a un amigo registrarse por el huésped</li> <li>Controles de seguridad para acceder al hotel</li> <li>Impedir el acceso a los cuartos de huéspedes a quienes no se encuentran hospedados</li> <li>Velar por el cumplimiento de las normas y restricciones de estacionamiento</li> <li>Restringir el acceso a los cuartos sin la identificación adecuada</li> <li>Restringir la devolución de equipaje si no se dispone de comprobante</li> <li>Velar por el respeto de la temperatura mínima en los cuartos de huéspedes</li> <li>Restringir las actividades de los huéspedes en cumplimiento de las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puede ofrecer alternativas.</li> <li>Las políticas de seguridad no son negociables.</li> <li>El impedimento del acceso a un acompañante del huésped debe ir acompañado de la explicación del caso al huésped.</li> <li></li> </ul>

	<b>PROGRAMA</b>	<b>Código:</b>	
	<b>LISTA POSITIVA DE SERVICIO</b>	<b>Versión: PGR-QA-004</b>	<b>Fecha: 11 2023</b>
		<b>Página 5 de 5</b>	

IDEAS QUE COMENTAR		
SITUACIÓN DEL HUÉSPED	EJEMPLOS DE CIRCUNSTANCIAS	CONSIDERACIONES
	normas de seguridad / contra incendios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restringir las actividades de los huéspedes en cumplimiento de la legislación sobre bebidas alcohólicas</li> <li>• Requisitos de reserva anticipada en algunos puntos de servicio</li> <li>• Restringir el acceso de los asociados a los cuartos de huéspedes</li> </ul>	
El huésped no está satisfecho con el producto o servicio que ha recibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio demasiado lento/rápido</li> <li>• Producto de escasa calidad</li> <li>• Producto o servicio que no se ajusta a lo que el huésped solicitó/esperaba</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ofrecer alternativas</li> <li>• Puede tener un gesto atento para complacer al huésped</li> <li>• Puedo hacer uso del manual de compensaciones</li> </ul>