

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión:	PGR-QA-003
		Fecha: 11 2023	Página 1 de 10

LA IMPORTANCIA DE RECONOCER A NUESTROS HUÉSPEDES POR SU APELLIDO.

El programa de Reconocimiento al huésped es parte de nuestros *Servicios de Gran Impacto*. Recordemos que el huésped aspira a experimentar un nivel de confort igual o superior al que tendría en su propio hogar al elegir hospedarse en nuestro hotel. Este constituye el desafío fundamental en la industria hotelera.

Memorizar el nombre de las personas es un atributo valioso que ayuda a construir una conexión emocional con los huéspedes, que se sienten reconocidos e importantes al escuchar su nombre.

Tengamos presente que el cliente optará por nosotros debido al servicio, incluso si el precio de la estancia es más elevado que el de nuestros competidores. Es igualmente importante seguir utilizando el apellido del huésped durante toda su estadía en el hotel, cuando el cliente llame a solicitar su llamada para despertar, cuando llame para hacer una reservación en el restaurante del hotel o solicitar el servicio de comida a la habitación, inclusive cuando el botones va a buscar las maletas del huésped porque está saliendo del hotel. Todas estas acciones son pequeños detalles que hace una gran diferencia.

Cuando nuestros colaboradores logran perfeccionar las técnicas de memorización y lo aplican en sus rutinas diarias de trabajo, hasta el punto de volverse una costumbre inconsciente, se logra **impactar positivamente la percepción de servicio**.

¿Qué logramos reconociendo a nuestros huéspedes por su apellido?

- El huésped percibe un interés auténtico y real por atender sus necesidades o resolver sus problemas durante la estadía, inmediatamente mencionamos su apellido el huésped siente que está siendo atendido.
- El recordar el nombre del huésped le hace sentir que es único, que es importante para el hotel.
- Permite interacciones o momentos de verdad más personales y enriquecedores en los que se puede obtener información clave para mejorar la experiencia durante su estadía en el hotel.
- Los hacemos sentir importantes, se sienten más cercanas al establecimiento.
- En el momento del arribo al hotel recordar el nombre del huésped hace parte del programa de *Estás en casa*, es la primera imagen del servicio que se forma el huésped y en gran medida determina la imagen final que se lleve.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 2 de 10	

¡TRABAJO EN EQUIPO PARA LOGRALO!

Trabajando en equipo podemos lograr impactar con nuestro servicio reconociendo a nuestros huéspedes. Mediante el trabajo en equipo y la confrontación de diferentes datos y fuentes, los distintos empleados y departamentos que conocen el apellido de un huésped van intercambiando información para que los compañeros de las demás áreas puedan saludar correctamente a los visitantes.

Se trata de una forma indirecta y discreta de “presentar al huésped” a los demás compañeros de las diferentes áreas.

Aquí unos ejemplos de situaciones donde podemos aplicarlo:

1. El recepcionista o botones le mencione el apellido al conductor de la van.
2. El conductor se dirige por el apellido al huésped en presencia de los botones al llegar al hotel.
3. El botones acompaña al huésped a recepción y da la bienvenida delante de los recepcionistas.
4. Los recepcionistas nuevamente se dirigen al huésped frente a los botones.
5. Cuando el huésped se comunica con la operadora de teléfonos, lo reconocer por su apellido que aparece en la consola, atiende su solicitud y esta indica el apellido del huésped a los colaboradores que realizarán las solicitudes antes de acceder a la habitación.
6. La hostess del restaurante menciona el nombre en presencia del capitán.
7. El capitán indica el apellido de los huéspedes a los meseros.
8. Los meseros le indican el apellido a la cajera de ambientes.
9. Las supervisoras de habitaciones les recuerdan a sus camareras los nombres de los huéspedes hospedados en las habitaciones.
10. El coordinador de calidad se dirige al huésped en voz alta en las áreas donde tenga contacto con él.

El objetivo es que los colaboradores que conocen el apellido de un huésped se dirijan en voz alta en presencia de los otros colaboradores o simplemente se tomen el tiempo de identificar el huésped e indicarles a sus compañeros el apellido para que ellos puedan hacer lo mismo. Como podemos darnos cuenta, existen muchas acciones y momentos de verdad que son claves para aplicar nuestra estrategia de servicio y debe ser un esfuerzo colectivo permanente, los jefes y directivos deben ser los primeros en aplicarlo.

Si cada empleado menciona **por lo menos tres veces el apellido durante un contacto** y eso se multiplica por las diferentes áreas especialmente en recepción y alimentos y bebidas el huésped se sentirá valorado y respetado.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 3 de 10	

TÉCNICAS DE RECONOCIMIENTO AL HUÉSPED

1. ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN

Prestar atención y estar concentrados. Cuando se inicia una presentación del huésped debemos prestar mucha atención al apellido y recordar el rostro o alguna característica importante del huésped para reconocer inmediatamente en una siguiente ocasión.

Es indispensable cerciorarse que ha oído bien el nombre y/o apellido de esa persona, si no hemos escuchado claramente, podemos utilizar otras herramientas para consultar el apellido del huésped y no dirigimos hacia él con el apellido o nombre equivocado, esto muchas veces puede verse como una falta de respeto hacia el huésped y ocasionar una queja.

Si se trata de un apellido poco frecuente, revisamos en el sistema del hotel o documento de identificación del huésped cómo se escribe, esto nos ayuda a la recordación del apellido o nombre.

2. INFORMACIÓN VISUAL

La mente del ser humano recuerda mejor, imágenes que palabras, es más fácil memorizar el apellido de un huésped asociándolo visualmente a algo.

Se puede asociar a los huéspedes con características como:

- Nacionalidad
- Profesión o actividad
- Empresa
- Forma de vestir
- Color del pelo
- Rostro
- Estatura
- Rasgos físicos distintivos
- Equipaje

3. ASOCIACION VISUAL

Evidentemente antes de llamar a alguien por su apellido debemos reconocer primero su rostro. En el encuentro inicial con un huésped, el personal del hotel debe estar entrenado para que en pocos segundos pueda tomar nota de las características faciales. Es recomendable tomar una característica y exagerarla mentalmente. Al escoger las características faciales se debe evitar aquellas que pueden ser cambiadas fácilmente, como el estilo del cabello, bigote, barba o gafas, se facilita en cambio cuando se toman características como la nariz, ojos, boca, quijada y orejas.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 4 de 10	

Los programas de entrenamiento estarán enfocados en lograr que nuestros colaboradores aprendan a fijarse en características especiales o individuales del rostro de los huéspedes.

4. REPETICIÓN CONSCIENTE

Se recomienda repetir varias veces en voz alta el apellido de la persona que acaba de arribar (Ejemplo: “Buenas noches, señor Vera, encantado, Que tenga un feliz día, señor Vera”).

Se debe repetir el apellido del huésped al menos tres veces durante la conversación y si es necesario también es válido repetirlo en su ausencia con el único fin de memorizarlo. De igual manera se sugiere en las interacciones con los huéspedes **hacer preguntas enriquecedoras que permitan conocer mejor sus necesidades**, refiriéndose nuevamente por su apellido. (Ejemplo: ¿Señor Vera hasta cuando nos acompaña? ¿Señor Vera tiene algún interés especial en nuestra ciudad? ¿Como le parecieron nuestras nuevas habitaciones Señor Vera?)

El repetirlo en voz alta garantiza que el cerebro recuerde auditivamente el apellido, sumado a las imágenes o fotografías mentales que hemos elaborado se refuerza el proceso de memorización.

5. METODO DE LA CADENA

Cando quiera memorizar un nuevo nombre agregue a su mente la mayor información posible:

Ejemplo: El Señor Vera es el director de marketing de la empresa Universal, la empresa Universal se dedica a elaboración de chocolates, también trabajan ahí el Señor Larriva y la Señora. Lara que se alojan en el hotel desde la apertura.

6. RIMA O JUEGO DE PALABRAS

Asociar lo que se quiere recordar con otra cosa es uno de los métodos básicos para recordar, pero adquiere una importancia crucial en el caso de los nombres.

Se sustituye un nombre o apellido por un objeto o concepto, **cuanto más absurda sea la relación mejor.**

Para acordarse del apellido y cuando no se viene nada a la mente, hay que tratar de usar la técnica de "suena como". (“Señor. Cornejo, por ejemplo, recuerda a "Conejo" y me lo imagino con unas orejas en la cabeza”).)

El autor Benjamín Levy uno de los investigadores que más ha desarrollado este tema describió como entender este proceso:

“Convierto el nombre en algo que pueda visualizar. ¿Qué es Leonardo? No significa mucho, pero para mí cada Leonardo que conozco me recuerda la palabra “leopardo”. Así que, si veo las manchas de leopardo por un largo tiempo y cuando me vuelva a encontrar con él, mágicamente el nombre vendrá a mi mente”

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 5 de 10	

Hay que pensar en una imagen que el propio nombre sugiera y colocar mentalmente esa imagen en el rostro de la persona.

Para recordar un dato sobre la persona es conveniente asociarlo haciendo un juego de palabras que sean similares y que le sean fáciles de recordar: **La rima es clave en esta técnica.**

De igual forma se pueden asociar los nombres con algo que ha sucedido en la vida del asociado, por ejemplo, María Teresa, lo asocio con mi profesora de primaria, Jorge Luis, lo asocio con mi vecino y con mi tío Jorge.

7. REPETICION ESPACIADA

Para aquellos huéspedes con apellidos inusuales o de origen extranjeros, se puede preguntar cómo se escribe el nombre, es una gran técnica para recordarlo. El huésped o un compañero de trabajo que tenga acceso al sistema lo deletreará (Sr. H.O.L.L.A.N.D) y esto ayudara a que quede grabado en nuestras mentes.

8. TECNICA NEMOTECNICA DE LA PRIMERA LETRA

Este método se basa en tomar la letra del nombre y asociarla a una acción determinada e imaginar a la persona realizando la acción.

Por ejemplo, Gregory pudiera estar galopando, Natalia nadando. Peterson patinando, Smith saltando, esta es una de las técnicas más usadas y efectivas.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 6 de 10	

MEMORIZANDO ROSTROS Y NOMBRES

- CONCENTRESE EN EL ROSTRO DEL HUÉSPED Y TOME NOTA DE LAS CARACTERISTICAS FACIALES
- MENTALMENTE EXAGERE UNA CARACTERISTICA DEL ROSTRO:
 - TIENE QUE SER UNA CARACTERISTICA QUE NO PUEDE SER FACILMENTE CAMBIADA
 - DEBE SER UNA CARACTERISTICA INTERNA DEL ROSTRO (BOCA, NARIZ, OJOS)



- RELACIONE EL NOMBRE DEL HUÉSPED A UNA IMAGEN:
- CONECTE EL NOMBRE A LA IMAGEN DE LA CARICATURA HECHA DURANTE LA MEMORIZACION DEL ROSTRO.
 - USE LA PRIMERA LETRA DEL NOMBRE PARA CREAR UNA IMAGEN (PATRICIA – PISCINA)
 - CREE UNA IMAGEN DEL HUÉSPED INTERACTUANDO CON ALGUIEN QUE YA CONOCE DEL MISMO NOMBRE



HERRAMIENTAS UTILES PARA CONOCER EL APELLIDO DEL HUÉSPED EN LA INDUSTRIA HOTELERA

1. **El listado de huéspedes que solicitaron el tranfer In (Shuttle):** Este documento permite que los botones – conductores, conozcan al huésped en el momento de recogerlo y facilita que lo puedan presentar a los recepcionistas o botone que lo reciben en el hotel.
2. **Etiquetas para marcar equipaje:** Cuando las coordinadoras de transporte marcan las maletas con el tiquete y el consecutivo se puede también incluir el apellido.
3. **Comunicación por radio entre el aeropuerto y los botones:** Los conductores pueden confirmar por radio el huésped que se dirige hacia el hotel y mencionar algún rasgo característico para que los botones lo puedan identificar tan pronto tengan el primer contacto con el huésped.
4. **Presentar el huésped en la recepción:** Una vez el huésped desciende de la van o taxi y el botones ya conoce el nombre, lo saluda cálidamente y lo acompaña hasta la recepción y lo

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 7 de 10	

presenta para el registro (check in) repitiendo el apellido de tal forma que las recepcionistas lo escuchen.

5. **Documentos de viaje:** El momento del registro (check in) es el más fácil y el más importante para conocer el nombre completo, la pronunciación y la forma como se escribe, revisando el pasaporte o la cedula de ciudadanía del huésped.
6. **Escuchar atentamente en el check in:** El botones si el volumen de la operación lo permite deberá escuchar atentamente el check in, mientras custodia el equipaje en la fila, de esta forma sabrá el apellido del huésped.
7. **Presentar el huésped al botones:** Si la recepcionista fue la primera persona en conocer el nombre, una vez finalizado el registro (Check In) llama con la campana al botones y cuando se acerque repite el apellido, indicando que el compañero lo acompañara a la habitación.
8. **Documentos de pago (tarjeta de crédito o tarjetas debito)** En muchas ocasiones los clientes desean cancelar con un medio electrónico algún consumo, en las tarjetas se encuentra el nombre, esta técnica es muy usada en las cadenas de supermercados.
9. **Listado de huéspedes in house en el counter de botones:** Es indispensable que este documento este actualizado mínimo (2) dos veces, una en la mañana y otra en la tarde y que esté disponible en el counter de los botones para que lo puedan consultar rápidamente.
10. **Listado de huéspedes in house en el carro de camareras:** Las camareras deben cargar este documento en el carro, junto con la lencería y suministros, deben acostumbrarse a consultarlo antes de ingresar a las habitaciones y usarlo para saludar a los huéspedes cuando se crucen con él en los pasillos o en la habitación.
11. **Listado de huéspedes in house en el restaurante:** El capitán y los meseros deben tener el documento impreso para poder identificar al huésped. Deben definir los huéspedes que van a estar más de (2) dos noches, a estos se les debe memorizar el apellido.
12. **La hostess del restaurante pregunta el apellido al huésped:** Cuando un huésped llega al restaurante ella debe saludar cálidamente con una sonrisa natural, estableciendo contacto visual y procediendo a ubicarlo en una mesa, una vez ella confirma el apellido y número de habitación le puede informar al capitán y a los meseros para que ellos lo memoricen, si su estadía es de más de (2) noches.
13. **El capitán de meseros le solicita al huésped el apellido en lugar del número de la habitación:** Una excelente alternativa es que el capitán se acostumbre a pedir el apellido y **no** la habitación. Hay que tener cuidado con los huéspedes extranjeros cuyos nombres sean muy difíciles de pronunciar, se corre el riesgo de tener que solicitar la habitación después.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 8 de 10	

14. **Teléfonos con pantallas de Identificación:** Estos teléfonos son obligatorios en áreas críticas como operadora telefónica, Recepción y Room Service, están sincronizados con el PMS (property managment system) para conocer el número de la habitación y la persona que está llamando. Cuando la habitación está ocupada por más de una (1) persona se debe tener mucho cuidado de no equivocarse si el que llama es el titular o el acompañante. En el caso de las propiedades que no cuenten con este tipo de consola deben tener el listado impreso.
15. **Listado de huéspedes in house en Room Service:** Es indispensable que este documento este actualizado en el área de room service y sea consultado antes de ingresar a la habitación con el pedido.
16. **Personal de servicio que ingresa a una habitación a atender una solicitud:** Cuando se dirigen a una habitación pueden solicitar a la operadora o recepción que les indiquen el nombre y apellido del huésped que realizó la solicitud y no solamente la habitación como se acostumbra normalmente.
17. **Organizadores y planeadores de eventos.** El coordinador del hotel debe presentar al organizador de eventos a los capitanes de servicio y meseros quienes deben estar entrenados y deben practicar estas técnicas de reconocimiento para generar seguridad y confianza en el organizador al dirigirse a él siempre por el apellido.

DESAFÍO: MEMORIZAR ROSTROS Y NOMBRES DE DIFERENTES CULTURAS

Las cadenas internacionales y las grandes marcas hoteleras tienen el reto de implementar programas de memorización y recordación de rostros y apellidos de huéspedes que provienen de diferentes países y culturas.

¿Como puede el programa de reconocimiento de rostros y nombres ajustarse a la situación, por ejemplo, cuando se reciben cada día más huéspedes de países como China, Alemania, Francia?

Aplicando los métodos en cadena, identificando alguna característica sobresaliente de la anatomía del huésped, características externas como la vestimenta usual, la forma de hablar, asociación a imágenes o estudiando la fotografía del pasaporte o cédula de identidad. La creatividad es infinita para aprender a sobrellevar este desafío, pero lo más importante es que se actúe.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Fecha: 11 2023
		Página 9 de 10	

RECONOCIMIENTO DEL HUÉSPED Y LAS ENCUESTAS.

Una de las preguntas más importantes de la evaluación de servicio que realizan los huéspedes a través de las encuestas es la del apellido.

Al huésped se le pregunta:

¿Los empleados con los que tuvo contacto lo llamaron por su apellido?

- a) Todos
- b) Casi todos
- c) Algunos
- d) Casi ninguno
- e) Ninguno

Estos resultados se monitorean mensualmente y anualmente por parte de la coordinadora de calidad, gerencia general del hotel y consolidados por la Coordinadora de calidad corporativa. A esta pregunta se le hace un seguimiento detallado, de igual forma hace parte del sistema general de bonos e incentivos. Además, se debe incluir en cada capacitación o reunión de calidad con cada área, revisar los resultados, su avance, el impacto que ha tenido en nuestro servicio y practicar las técnicas de memorización y recordación del apellido del huésped.

RECONOCIMIENTO Y RECIBIMIENTO A HUÉSPEDES POR PARTE DE UN FUNCIONARIO.

Como parte de nuestros *Servicios de Gran Impacto*, la coordinadora de calidad, recepción o departamento de reservas verifica las llegadas e identifica a huéspedes frecuentes, VIP o de una empresa clave del hotel se programará una bebida de bienvenida que será la bebida institucional si amerita el caso y debe estar atenta de la hora de llegada para informarle al gerente. Si el huésped llega al hotel utilizando el transfer, es muy importante que el conductor informe a botones tan pronto tenga contacto con el huésped en el aeropuerto, este informará mínimo con 15 minutos de anticipación para permitir que el gerente haga presencia en el lobby oportunamente.

El gerente o funcionario en turno MOD se dirige al lobby a recibir al huésped, sonreirá amablemente y lo saludará de mano **dirigiéndose a él por el apellido**, le deseará una feliz estadía y le expresará una cálida bienvenida. En caso de que haya tenido un express check in se debe entregar la llave y si es necesario lo acompaña hasta al ascensor o al piso ejecutivo en caso de que tenga asignado ese piso.

Si el gerente general no puede recibir al huésped en el lobby delegara esta responsabilidad en otro ejecutivo del hotel quien debe cumplir con el protocolo descrito en este manual y quien debe presentarse correctamente uniformado.

	PROGRAMA	Código:	
	RECONOCIMIENTO AL HUESPED	Versión: PGR-QA-003	Página 10 de 10

Cuenta de valor: Todos los meses se selecciona durante una semana, una empresa que **es gran generadora de ingresos para el hotel**, durante esta semana, todas las personas que vengan de esa empresa se le da una atención especial, un obsequio, un upgrade de habitación, lo recibe la ejecutiva de cuenta y/o el gerente general, se le ofrece la bebida institucional o alguna bebida especial diferente si el huésped lo desea.

Recibimiento especial: Cuando se trate de una persona famosa, por ejemplo, cantante, político, deportista, un actor, se deberá cumplir con el procedimiento de recibimiento establecido. Sin embargo, debe tenerse en cuenta los procedimientos de seguridad de la propiedad y los acordados con las autoridades y personas de seguridad de la delegación o del personaje. Es muy importante que el jefe de Seguridad acompañe al Gerente General en el proceso de recibimiento de este tipo de huéspedes, algunas veces se debe realizar en el piso ejecutivo o incluso en un salón o sala VIP.