



INSTRUCTIVO

Courtesy Call



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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.1
Febrero 2025

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: CALIDAD

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	INS-QA-003	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	FEBRERO 2025
FECHA EFECTIVA	FEBRERO 2025	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	FEBRERO 2025
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL-CALIDAD	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



OBJETIVO

El objetivo de este programa es identificar y resolver posibles inconvenientes de manera proactiva durante la estadía del huésped, y demostrar nuestro compromiso con su bienestar.

PROCEDIMIENTO COURTESY CALL.

El personal de recepción, la coordinadora de calidad y/o colaborador que asigne Gerencia General, Gerencia Operaciones o Administrador, estarán capacitados para interactuar de manera cordial y efectiva con los huéspedes, realizarán llamadas telefónicas a los huéspedes que se alojen más de una noche para evaluar su satisfacción. Para estancias de una sola noche, la llamada se efectuará antes del check-out.

Preguntas: Para mantener la llamada breve y enfocada (no más de 3 minutos), se recomienda hacer las siguientes preguntas clave:

- 1. ¿Cómo ha sido su experiencia con nosotros hasta el momento?**
 - Esta pregunta abierta permite al huésped expresar cualquier comentario o preocupación que pueda tener.
- 2. ¿Está satisfecho con el servicio y la calidad ofrecidos en nuestro restaurante?**
 - Esta pregunta nos permite saber a detalle la experiencia del huésped con el servicio de alimentación, obtener sugerencias, oportunidades de mejora o comentarios positivos.
- 3. ¿Hay algo adicional que podamos hacer para mejorar su estancia?**
 - Ofrece la oportunidad de atender necesidades específicas o resolver problemas potenciales.

Ejemplo de Llamada:

- *Telefonista: "Buenos días/tardes, Sr./Sra. [Apellido]. Le habla [Nombre] de recepción. Queríamos asegurarnos de que su estancia esté siendo placentera y saber cómo ha sido su experiencia al momento.*
- *(Respuesta del huésped). Si el huésped ya nos comenta su experiencia en el restaurante seguido de su experiencia en general ya no preguntamos acerca de la experiencia del restaurante.*
- *Telefonista: ¿Hay algo en lo que podamos asistirle para mejorar su experiencia?"*

Procedimiento para Llenar el Formulario:

Después de cada llamada, el personal deberá completar un formulario registrando:

- Nombre y número de habitación del huésped.
- Empresa, Agencia o canal de reserva
- Resumen de los comentarios o sugerencias proporcionados.
- Acciones tomadas para recuperar el servicio
- Compensación en caso de que aplique



- En caso de que exista una solicitud, se debe dar seguimiento hasta que el huésped reciba lo que ha solicitado realizando una llamada de confirmación.

Ejemplo.

- *"Buenos días/tardes, Sr./Sra. [Apellido]. Le habla [Nombre] de recepción. Queríamos asegurarnos de que ha recibido su kit dental que solicitó.*
- *(Respuesta del huésped).*
- *¿Hay algo en lo que podamos asistirle?*
- *(Respuesta del huésped)*
- *Despedida: Que tenga una feliz estadía.*

Ejemplo de formulario Courtesy Call.

COURTESY CALL [nombre del hotel]												
DD/MM/AAAA												
No.	Nombre del Huésped	No. Hab	Empresa / Agencia / Grupo	¿Cómo ha sido su experiencia con nosotros hasta el momento?	¿Está satisfecho con el servicio y la calidad ofrecidos en nuestro restaurante?	¿Hay algo adicional que podamos hacer para mejorar su estancia?	Confirmación de solicitud finalizada	Recovery Service	Compensación		REPORTADO A	OBSERVACIONES
								¿Qué hicimos para mejorar el servicio?	SI	NO		
1	Sra. Liliana Rezabala	201	Booking	Muy amable. Todo muy bien.	Me gustó el desayuno	Quisiera una bata adicional por favor	x				ama de llaves	
2	Sra. Aracely Bermeo	244	Holcim	La habitación es muy pequeña y me encontré una media en la cama del huésped anterior	Estuvo bien la comida	Envíe una camarera a limpiar mi habitación	x	Se envió una amenidad de cortesía, fresas con chocolate	x		ama de llaves-room service-calidad	

Consideraciones Importantes:

- **Duración de la Llamada:** Es esencial que la llamada sea concisa (máximo 3 minutos) para respetar el tiempo del huésped y evitar molestias.
- **Momento Adecuado para Llamar:** Se sugiere realizar las llamadas durante horarios en los que es menos probable interrumpir el descanso o actividades del huésped, como a media mañana o al final de la tarde.

Implementando este programa de manera efectiva, no solo mejoraremos la satisfacción y lealtad de nuestros huéspedes, sino que también podremos identificar áreas de mejora en nuestros servicios y operaciones.