Función del Departamento de Recepción

El Departamento de Recepción, es el encargado de tramitar los servicios solicitados, atender a los huéspedes que se alojan en el hotel, cargar los servicios consumidos por ellos y cobrarles al momento de su salida. La distribución de funciones en este departamento dependerá del tamaño del hotel, su categoría, los servicios que ofrezca y el volumen de trabajo a desarrollar, puesto que en un establecimiento con pocas habitaciones y baja ocupación, la cantidad de personas que puedan realizar las labores será menor, en relación a un hotel de categoría alta, con un número superior de habitaciones y ocupación.

Relación con otras áreas del negocio

Gerencia General (Administrador/a, Gerente): Como máximo responsable del hotel, debe estar informado de las llegadas y salidas de huéspedes que se producen a diario e incidencias en su caso.

Ama de Llaves: Recepción y Ama de Llaves son los dos brazos del servicio de hospedaje. La relación es permanente: para enviarle los listados de clientes hospedados y salidas previstas, comunicarle los cambios de habitación, servicios solicitados, bloqueos por reserva y el control de ocupación, etc.

Alimentos y Bebidas: Si el hospedaje incluye servicio de Cocina y Restaurante, desde estas áreas se requiere en muchas ocasiones la atención desde Recepción, tanto para planificar los servicios como para comunicar incidencias o solicitudes puntuales del cliente.

Mantenimiento: En relación con la comunicación de averías producidas en el hotel, principalmente en las habitaciones, las cuales son comunicadas por los huéspedes directamente a Recepción o por empleados de otros departamentos.

Contabilidad: A través de este departamento es que Recepción, recibe la lista de créditos para empresas y/o huéspedes particulares. De igual manera la autorización para exonerar del cobro de impuesto a los huéspedes, así como el control y seguimiento de garantías de pagos y cuentas excedidas de los clientes.

Seguridad: De existir vigilantes, CPFs o cualquier otro sistema de seguridad, es razonable que se coordine y gestiones desde Recepción

Requisitos del personal que atiende al público

El personal de atención al cliente (en este caso Recepción y el equipo del Ama de Llaves), es la cara de todo establecimiento y es el primer lugar donde se dirige el cliente a su llegada y cuando tiene necesidad de obtener alguna información, solicita un servicio o desea hacer algún reclamo.

La buena atención brindada en todo momento es fundamental y constituye uno de los elementos más sensibles a la hora de que éste evalúa el servicio recibido. La cortesía, el tacto y la buena voluntad en la atención del reclamo, la admisión del error y la disculpa cuando es necesaria, contribuyen a calmar el descontento y proporcionan el ambiente necesario para atender correctamente al cliente, aunque, a veces, la solución no pueda encontrarse en ese momento.

El empleado de atención al cliente debe poseer las siguientes cualidades básicas para desempeñar su puesto:

Vocación de Servir.• Debe gustarle su trabajo, tratar al cliente y hacerlo sentir como si estuviese en su propia casa y buscar satisfacer sus necesidades en la medida de sus posibilidades.

Buenos Modales.• Debe mostrar buenos modales tanto en el trato personal como telefónico o cualquier otra forma de comunicación. Debe conocer las reglas básicas de protocolo, que facilitarán su relación con el cliente.

Buen Administrador de su Trabajo.• Todas las funciones del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, deben estar presentes en el desempeño de este importante puesto.

Sentido Común y Adaptabilidad.• Tratará con infinidad de clientes de distinta procedencia, con diferentes gustos y costumbres, que le solicitarán sus servicios de diversas maneras, así que como profesional, debe actuar siempre analizando las situaciones y tomando el camino correcto para empresa en la cual desempeña sus tareas.

Simpatía y Cortesía.• Debe moderar sus emociones y sentido del humor, tratando de lograr siempre un trato agradable y un deseo de servir.

Responsable y Honesto.• Ambas cualidades son esenciales para el desempeño de cualquier puesto de trabajo. Debe querer su trabajo, ser leal a él, buscar siempre el logro de un gran trabajo en equipo, y tomar conciencia de la gran confianza que se deposita en su persona.

Entusiasta.• Animoso, con energía y positivismo cada jornada y en todo momento. Tratando de mejorar de manera permanente, comprometido con los objetivos comunes del negocio.

Respetuoso.• Está de más decir que en todo negocio de atención al cliente, se reciben personas de las más diversas costumbres, razas, religiones, ideologías, etc., a las cuales deberá tratar con igualdad.

De Mente Ágil.• Dada la gran cantidad de decisiones que deberá tomar, analizará siempre todas las posibilidades para elegir el camino que considere correcto. Esta agilidad le ayudará también en sus tareas, y a lograr siempre la eficiencia (cumplir con los objetivos fijados, sin abandonar la calidad y controlando los costos).

Exacto en sus Respuestas.• Debe contestar lo que sabe, no inventar, dando justo la información solicitada y aplicando siempre la sensibilidad debida para evitar las malas interpretaciones, que ocasionan pérdidas a la empresa.

Puntual.• Esta calidad debe integrar su personalidad, a fin de responder a la empresa y a sus compañeros de trabajo, antes de exigirlos.

Cuidadoso en su Presencia.• Debe ser cuidadoso en su uniforme, su limpieza, su arreglo personal y su fisonomía, tendiendo siempre a lo clásico y conservador, no a lo extravagante, lo cual puede ofender a los clientes. Debe evitar el uso de joyas y bisutería, así como el uso de grandes cantidades de perfume o maquillaje, en el caso de las mujeres. Nunca debe olvidarse que es la imagen de la empresa en la cual se desempeña

Debe Cultivar su Intelecto• . Tanto en el conocimiento de idiomas que le facilitarán la comunicación con personas que no hablen el suyo, como en el conocimiento del acervo cultural.

Seguridad en uno mismo• . Nunca debe actuar a la defensiva por lo que debe manifestar siempre esa seguridad que le hará obtener confianza en si mismo y en las funciones que desempeña.

Como administrador/a, si usted es responsable de atender la Recepción, piense en estas cualidades cuando se encuentra ante cada cliente cada día. Si está definiendo la persona responsable, busque a alguien de su confianza (y preferiblemente de dentro de su empresa) que tenga un perfil como el que hemos descrito.

En cualquier caso, en esta área clave el funcionamiento como equipo (Ama de Llaves, Recepción, Administración, Otros Servicios (A y B, Tours, Transporte,...), la organización y la capacidad de trato adecuado al cliente.

Tipología de los Clientes

El temperamento y el carácter son las características más complejas del ser humano.

Hay menos probabilidades de encontrar dos temperamentos idénticos que dos huellas dactilares iguales.

El temperamento está integrado por un conjunto de mecanismos mentales, estímulos internos e impulsos, que son los que influyen directamente en la línea de conducta.

Agrupamos a los clientes en tipos parecidos o identificados entre sí, para tener una idea y una base en que apoyarnos para tratarles como ellos quieren ser tratados. Distinguiremos distintos tipos de clientes: introvertido, duro, extrovertido, nervioso e inabordable.

Tipo de Cliente: DURO

Características: ☑ Seguro ☑ Tajante ☑ Firme ☑ Entendido ☑ Absoluto

Síntomas ¿Cómo Tratarlo?

Puntualizan con detalles Levantan la voz, gesticulan Contradicen y discuten Usan mucho el "NO" Expresión física de dureza Están preparados; Saben lo que quieren Quieren que se les informe, pero No que se les "presione". Dan la sensación de no estar interesados

Seguridad y profesionalidad Realzar los hechos más importantes Usar buenos argumentos, no llevarles la contraria No usar nunca el "NO" No contradecirles, prestarles atención Profesionalidad, no hacer alardes de venta, puntualizar y concretar

Características: ☑ Agresivo ☑ Malhumorado ☑ Impaciente ☑ Grosero ☑ Quisquilloso Síntomas ¿Cómo Tratarlo?

Agresividad Maniático y raro Apabullador Exigente Impaciente Se precipita en sus observaciones y se equivoca con frecuencia

Paciencia, no replicarle con las mismas armas No contradecirle No demostrar inferioridad ni tampoco superioridad; Mantenerse inalterable Tranquilidad y atención Puntualizar y concretar nuestra exposición sin alargarla. Exponerle sus errores con amabilidad.

Tipo de Cliente: EXTROVERTIDO

Características: ☑ Amable ☑ Amigable ☑ Cordial ☑ Simpático ☑ Hablador.

Síntomas ¿Cómo Tratarlo?

Deseos de agradar Muy expresivos Muy humanos Habladores y chistosos Asocian todo lo bueno consigo mismos Se sienten siempre protagonistas No les gusta profundizar No les gusta ser ignorados Susceptibles al halago Sensibles a las críticas Dispuestos a criticar

Simpatía Tratarlos igual Contacto con la mirada Hacerles protagonistas Halagar su vanidad con elegancia Dejar que lo sean Venderles ventajas

Tipo de Cliente: Introverso

Características: ☑ Reservado ☑ Cautivo ☑ Serio ☑ Calculador ☑ Callado ☑ Distante

Síntomas ¿Cómo Tratarlo?

Relación distante Analítico Meticuloso No exterioriza sus pensamientos Observador En ocasiones ausente No opina Fiel, cuando se han roto las barreras Desconfiado ante tratos optimistas y extrovertidos

Objetividad Argumentos serios Puntualizar Obtener confirmaciones u objeciones Concretar No dar la sensación de prisa Sondarlo para que se defina No decepcionarlo Empatía. Tratarlo como él quiere ser tratado

Tipo de Cliente: INABORDABLE

Características: Inaccesible Evasivo Pone barreras No da la cara Síntomas ¿Cómo Tratarlo?

Imposible contactar con él o conseguir que nos atienda

Decisión. Oportunismo Preparar un plan adecuado para que nos reciba. No ser pesados

Procesos y normas básicas de funcionamiento

Este manual se centra en ordenar y explicar las tareas y responsabilidades que se derivan de dar un correcto servicio de hospedaje. Básicamente hablamos de:

Recibir solicitudes y vender servicios de hospedaje•

Recibir a los clientes y atender sus peticiones•

Ofrecer y atender la habitación donde se hospeda el cliente y las áreas comunes•

Ofrecer y atender solicitudes de otros servicios complementarios al de hospedaje (comidas, tours,

•

cambio moneda, transporte, caja seguridad, confirmación de boletos.)

Facturar los servicios ofrecidos y despedir al cliente, comprobando que su estancia a sido a •

satisfacción.

En todos estos procesos, son claves:

el trato al cliente • (amabilidad, educación y sentido común),

la eficiencia • (alcanzar los objetivos con los recursos planificados) y

la calidad • (procesos estandarizados que se siguen de manera ordenada y controlada, en base a una mejora continua).

Las formas más utilizadas para garantizar una reserva son:

Tarjeta de Crédito.

Cuando el cliente efectúa la reserva comunica: Nombre completo del titular de la tarjeta, número de la tarjeta y fecha de vencimiento. Esto no obliga al cliente a pagar su alojamiento con esta tarjeta, sino que la misma es usada como garantía.

Efectivo.

El cliente puede garantizar la reserva con efectivo, mediante la cancelación parcial o total de su estadía.

Depósito Bancario.

Hay muchas personas que no disponen de tarjeta de crédito o débito, ni tampoco cuentan con un contacto que pueda llegar al hotel a dejar efectivo (generalmente en caso de encontrarse fuera del país). Para estos casos, los hoteles poseen cuentas corrientes en diversos bancos en los cuales los clientes pueden efectuar sus depósitos, equivalentes a una noche de alojamiento a fin de garantizar su reservación.

Si el cliente utiliza esta forma de garantía, deberá enviar por fax el comprobante de depósito al hotel.

Carta de Compromiso de Pago.

Generalmente las empresas comerciales, organismos gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro, envían este tipo de garantía, en donde se comprometen a asumir los gastos parciales o totales de las personas a quienes hospeden en el hotel.

Voucher.

Es un comprobante que entregan las agencias de viajes a los clientes que les han prepagado el alojamiento, luego que han recibido de ellos el pago correspondiente. Dicho comprobante será entregado por el cliente al ingresar al hotel.

Reembolsos.

Una vez que se ha realizado la cancelación de una reservación con depósito, debe procederse a efectuar el reembolso, es decir la devolución del dinero que el huésped entregó al momento de realizar su reservación. El Departamento de Reservaciones deberá comunicar al Departamento de Contabilidad la cancelación de la reservación y solicitar a ese sector que efectúe el reembolso correspondiente.

En la mayoría de los hoteles la anulación de reservaciones ya confirmadas y pagadas, genera lo que se conoce como Gastos de Reservación, que se compensa de forma automática y sin excepción, con el cargo de gastos administrativos del 10% del monto de la factura.