

HOTEL LTI SOL DE PLATA

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

- **Inseparabilidad**

Alimentos y Bebidas:

El interés del personal de servicio es bastante insuficiente. Muchas veces este se veía descuidado porque los empleados abandonaban sus puestos. Además las personas se sentían incómodas porque el ambiente en el buffet no se mantenía tranquilo en ningún momento. Ejemplo: a la hora del almuerzo las personas se sentían no contaban con un lugar donde sentarse porque las mesas usadas permanecían sucias. En este momento no se originaba la característica de inseparabilidad por que los clientes no establecían contacto eficientemente con el producto.

Recepción:

Los servicios de recepción eran un poco mejor. Las atenciones eran adecuadas y siempre se veía el contacto con el cliente, aunque en algunos casos no se resolvían los problemas que se presentaban. Un ejemplo fue cuando solicite una llave maestra para abrí una habitación y no se me prestó atención.

Habitaciones:

En ningún momento se produjo contacto entre el cliente y los empleados en esta área. El personal de servicio no proporciona ninguna atención salvo un caso, cuando tocaron la puerta a preguntar si hacia falta algo en el minibar.

- **Heterogeneidad**

Alimentos y Bebidas:

La calidad de la comida es regular y se ofrece en diferentes lugares. La demanda de los clientes no disminuye el índice de calidad del departamento, aunque este no sea excelente. No se tiene mucho contacto con el huésped, a excepción del bar, siendo el mismo personal o este haya sido cambiado en varias ocasiones.

Recepción:

La demanda de los servicios en la recepción redujo el control de calidad del hotel. Esto se notó cuando llegamos, la cantidad de gente que allí se encontraba y se acumulaba sin ser atendidos eficientemente.

Habitaciones:

El producto pierde consistencia en esta área ya que el servicio es deficiente. No se sabe quien los ofrece, ni cuando, ni donde. Además se manifestó la falta de comunicación o contacto entre la recepción y este departamento.

- **Intangibilidad**

Alimentos y Bebidas:

Los clientes no se llevan casi ninguna de las comidas del buffet o el restaurante, sino que la consumen dentro de las instalaciones. Algunos huéspedes se ven atraídos por las recomendaciones y sugerencias que hacen otros clientes y por que no, de los mismos empleados. También la imagen del hotel es muy importante.

Recepción:

Los servicios de recepción representan la primera cara del hotel. La satisfacción del cliente en esta área debe de ser buena ya que todo lo motivará a volver. Esto, es la satisfacción que le queda al cliente y que atrae a muchos otros.

Habitaciones:

A los clientes se les debe mostrar una prueba de que el producto que van a consumir cumple con todas sus sugerencias, pero como los agentes de marketin no pueden cargar consigo una habitación, lo que hacen es proporcionarles brochures que dan confianza del servicio. Luego los clientes vienen, se hospedan, toman la imagen de este producto y deciden si volverlo a consumir y recomendarlo.

CARACTERÍSTICAS DE LA HOSPITALIDAD

- **Acción**

Al principio esta fue totalmente pasiva. Solo nos ofrecieron una degustación de una bebida o brindis que consistía en una bienvenida. Los empleados no mostraron ninguna gentileza.

- **Recepción**

Aquí la hospitalidad casi no estuvo dentro de los estándares que el consumidor busca en hotel. La eficiencia y rapidez era escasas, así como también el trato amable.

- **Educación**

Se notó una falta en el buen comportamiento y la atención de los empleados. En muchos de los casos, los hoteles buscan un personal que resida en las cercanías de la zona y que por lo general aprenden el oficio en la practica sin acudir a ningún centro de enseñanza.

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL PROFESIONAL

- **Conocimientos**

La encargada del recorrido mostró sus experiencias en todo el trayecto. Posee un buen nivel teórico-técnico. Maneja la comunicación y tiene conocimientos generales de las costumbres y geografía del país. Domina el idioma y sabe las características y la historia de la zona.

- **Habilidades**

Tiene habilidades con las personas y buenas cualidades de comunicación verbal. Además demuestra la capacidad de trabajar con agilidad y prontitud.

- **Comportamiento**

Posee buena voluntad y disposición de manejar grupos y contestar preguntas. Tiene una personalidad agradable y sabe proyectarla.

NIVEL DE SERVICIOS DEL PERSONAL

Existen normas y políticas de la empresa que todos los empleados deben seguir. El nivel de educación debe consistir en dominar algunos idiomas, un nivel educacional técnico y trato agradable.

Las personas que no cumplan con estas normas deberán aplicarse con acciones correctivas.

La capacitación y el control en la gestión hotelera se basan en el movimiento de los huéspedes. La empresa realiza jornadas o cursos de capacitación y servicio al cliente.

EVALUACIÓN

La higiene personal de los empleados fue buena. Todos contaban con sus respectivos uniformes y en perfecto orden. Dominaban diferentes idiomas muy bien.

El mantenimiento técnico era regular, casi malo, debido a que muchas instalaciones en las habitaciones estaban defectuosas. La seguridad es buena aunque no ofrecen un servicio en óptimas condiciones.

IMPORTANCIA

Esta estructura hotelera le dio mayor importancia al producto que al servicio. Esto es porque el hotel se comercializa como uno de los mejores de la zona. Además, se proyecta más en trabajar en los productos que ofrece y no en los servicios. Esto se demuestra cuando vemos las condiciones del hotel y los atributos físicos que posee.

Ejemplo, se observa en las instalaciones del hotel la piscina, el restaurante, la recepción; que dan una imagen de elegancia y confort. Mientras que, en los empleados que realizan el servicio no lo hacen en perfectas condiciones.