

MATERIA : ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVACIONES.

TRABAJO : SERVICIOS DE CALIDAD AL HUÉSPED.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

INTRODUCCIÓN

Desde el momento que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios como lo es un hotel, se le debe crear una cultura de calidad en el servicio que se brinde a cada huésped.

Esta calidad va enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas.

Se deben establecer un conjunto de estándares de calidad que no solamente cumplan con las expectativas, sino que las superen.

En términos generales, la calidad del servicio depende de los siguientes factores:

La presentación personal

ASPECTOS La cortesía

CONDUCTUALES Las actitudes

Calidad

En el

Servicio. ASPECTOS El manejo de materiales

TÉCNICOS El sistema de trabajo

El idioma extranjero

Tanto en los aspectos conductuales como en los técnicos se deben establecer estos estándares según el tipo de operación y tener un sistema continuo de evaluación de dichos estándares.

A continuación, se estudiarán algunos ejemplos.

LA PRESENTACIÓN PERSONAL

En el trabajo en el hotel, la buena presentación es muy necesario. Esta incluye los siguientes aspectos:

- **Aseo Personal.** Comprende: El baño diario, cabello limpio, manos limpias, buen olor corporal, aseo bucal, los hombres bien rasurados, las mujeres con maquillaje discreto, no usar perfumes ó lociones fuertes, etc.
- **Uniforme limpio y planchado, gafete, calzado limpio, etc.**
- **La postura.** No fumar durante el trabajo, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar. En los puestos donde se esta de pie, estar bien parados, etc.

LA AMABILIDAD Y CORTESÍA.

Los estándares más importantes son:

- **Dar la bienvenida al huésped**
- **Saludar**
- **Sonreír**
- **Poner atención a la palabra del huésped**
- **Ver a los ojos y de frente**
- **Tratar al huésped por su apellido ó titulo**
- **Al hablar con el huésped hacerlo de forma amable, entusiasta y cortés.**
- **Responder rápida y eficientemente a las preguntas de los huéspedes o compañeros. En caso de no saber la respuesta, ayudarse con otros compañeros.**
- **Prever las necesidades de los huéspedes y compañeros y resolver sus problemas.**
- **Ceder el paso a los clientes**
- **Guardar la distancia con los clientes**
- **El cliente es primero, se debe dar prioridad a su atención**
- **No abrumar al cliente**
- **Ser discreto**
- **Ayudar a ancianos, niños ó personas minusválidas**
- **Ser amable y atento con los clientes ó personas que llaman por teléfono.**
- **Dar las gracias**
- **Atender a varias personas al mismo tiempo**
- **En dado caso de que sean demasiadas personas, pedir la ayuda de gerente ó un compañero para atender a los clientes**
- **Despedir al cliente**

ACTIVIDADES DEL EMPLEADO

Entre las mas importantes para dar un mejor servicio al cliente, están:

- **Valorar al cliente (la persona mas importante en el hotel)**
- **Ser positivo (jamás hacer comentarios negativos del hotel ante el huésped).**
- **Ser responsable**
- **Ser puntual**
- **Ser honrado**
- **Ser buen compañero (compañerismo)**
- **Tener respeto para los compañeros**
- **Trabajar en equipo**
- **Unión con sus compañeros y jefe de departamento**
- **Tener cooperación con la empresa**
- **Evitar el desperdicio y roturas**
- **Tener un gusto especial por el aseo del área de trabajo**
- **Promover los servicios del hotel**
- **Cuidar y vigilar la entrada de personas extrañas al hotel**
- **Prevenir incendios y accidentes a huéspedes y empleados**
- **Valorar el trabajo**
- **Deseo de mejorar**
- **Dar una atención esmerada y prioridad a las quejas de los huéspedes.**

MANEJO DE QUEJAS

Dentro de un servicio de calidad, la queja es el momento critico del servicio o también se puede llamar el momento de la verdad.

Si a algunos de los clientes se les ofrecen todos los servicios de manera excelente pero si se tiene un mal servicio, (Ejemplo: La televisión no funciona), si el huésped se queja y si el problema no es resuelto satisfactoriamente, se corre el riesgo de que el huésped no regrese al hotel.

Los huéspedes recuerdan con mayor facilidad los malos servicios que todos aquellos que le fueron brindados correctamente.

En términos generales para manejar una queja se siguen tres pasos:

- 1.–Poner atención, dejar al cliente que hable (no interrumpirlo), verlo a los ojos y de frente, tomar en serio la queja (actuar), disculparse, tomar nota, darle posible solución y tiempo aproximado para la solución.**
- 2.–Tomar alguna acción : Reportar la queja al departamento respectivo, anotando la hora y quien recibió la queja.**
- 3.–Darle seguimiento hasta la solución , verificar con el cliente y volver a disculparse.**

Se recomienda tener algunas formas impresas de reportes diarios de solicitudes y quejas.