

11 errores más comunes en recepción (de hotel)

Publicado el 20 julio, 2016 por Lic. Wilson Mamani Villasante

1. NO DAR CHECK-IN EN SISTEMA A UNA RESERVA

Este es un error muy frecuente, es probable que te suceda en los primeros días cuando estás usando un nuevo sistema de hotelería, suele pasar por no poner la atención necesaria en lo que estamos haciendo y procede de la siguiente manera:

Llega un Walk-in o un cliente con habitación reservada al hotel, llena la hoja de registro, se le da llave de la habitación y el acceso, pero no das de alta en tu sistema que la habitación ya está ocupada, es decir, no le diste check-in en sistema, esto ocasiona aún más problemas, como lo veremos en el punto número 2:

2. ENTREGAR UNA HABITACIÓN OCUPADA

Este suceso es ocasionado principalmente por el error antes mencionado y tendrá como consecuencia a dos huéspedes totalmente molestos, tanto el que estaba dentro de la habitación como el que va llegado a tomar posesión del cuarto.

No solo se duplica por no dar de alta o dar check-in a las habitaciones, sino por falta de atención al programar una llave (cuando son llaves en tarjetas).

3. ENTREGAR UNA HABITACIÓN “VACÍA-SUCIA”

Normalmente esto no siempre es por recepción, la mayoría de las veces es por ama de llaves, que se equivocan al poner una habitación “vacía-sucia” como “vacía-limpia”, por eso es recomendable que no solo las supervisoras verifiquen las habitaciones, sino también recepción; claro cuando la ocupación lo permita, y es recomendado revisar 3 habitaciones al azar para poder encontrar estas inexactitudes.

Cuando es por recepción el error, porque también suele pasar al hacer un cambio de habitación, y en lugar de poner la habitación como “vacía-sucia” la dejen como “vacía-limpia”.

4. HABLAR DE MÁS SOBRE PROBLEMAS INTERNOS CON LOS HUÉSPEDES

Estimado colega, este error puede que lo estés haciendo inconscientemente; la mayoría los hoteles tienen desperfectos, y te daré un ejemplo que me sucedió:

Tenía 4 meses en recepción, era un fin de semana, se fue la luz en toda la instalación, y solo funcionaba una planta de luz, imagínate a los huéspedes esperando el ascensor, el hotel tiene 20 pisos, y sin elevador era en verdad un enorme fastidio, los calentadores funcionaban con la misma electricidad, ya que subía el agua caliente por una bomba que se conecta a una fuente eléctrica, era tiempo de frío en la ciudad, bañarse con agua fría a las 8 am. era una pesadilla. Los huéspedes querían una explicación por el fallo del hotel hacia a ellos, van a recepción a pedir una explicación, por lo que nosotros debemos dar una versión un tanto “maquillada” a lo que realmente sucedió, pero hubo un compañero que si dio la versión oficial, sus palabras fueron:

“No tenemos energía porque una paloma bajo a la planta de luz y se acercó y hubo variación de voltaje, ahora tenemos que traer una pieza desde la otra ciudad porque no la manejamos nosotros y solo está funcionando una de nuestras plantas eléctricas porque la misma variación afecto a la segunda, es por eso que solo está en funcionamiento el elevador, de lo contrario sería que hubiera agua caliente pero sin funcionamiento de los elevadores.”

Imagina la impresión de los huéspedes y las caras que ponían, en primer lugar al huésped no le interesa porque es el problema, a él le interesa que le des una solución o una mejor explicación, no una donde estés prediciendo que trabajas en instalaciones obsoletas y que cualquier animal puede hacer que falle donde ellos se alojan.

Te aconsejo que solo des la información necesaria y pregunta siempre a un superior que versión puedes dar, entre todos podrán dar una mejor explicación a lo acontecido.

5. DAR ATENCIÓN DE MÁS CUANDO HAY DEMASIADAS ENTRADAS

Cuando hay muchas personas esperando ingresar al hotel y hacer check-in, hay que procurar no hacer demasiada platica con el huésped, hay gente esperando registrarse, es probable que estén cansados y su prioridad es llegar a su habitación, no platicar, más adelante tendrás el tiempo para preguntarle qué tal estuvo su viaje y su estadía con ustedes.

6. APLICAR UNA FORMA DE PAGO EQUIVOCADA

Cuando aplicas pagos en sistema, es posible hacerlo en efectivo, cartas garantías, cuentas por cobrar agencias, tarjetas de crédito, entre otras. Te aconsejo que te enfoques directamente en tu trabajo y en lo que haces, abra más tiempo en pensar en lo que te tiene distraído.

Si no lo haces de esta manera, al aplicar una forma de pago errónea tendrás problemas al hacer corte y cuadrar cuentas. Incluso puedes cometer el error de aplicar un pago de una habitación a otra que ya está pagada, eso, al momento del check-out será un caos, ya que tus compañeros no sabrán a que habitación debió haberse aplicado el pago.

7. FACTURAR CUANDO EL PAGO ES HECHO POR UNA AGENCIA VIRTUAL O AGENCIA EN GENERAL

Este caso sucede frecuentemente; los huéspedes llegan a hacer check-in y su habitación esta prepagada o pagada por una agencia. Te recomiendo antes de dar check-out revises como fue su forma de pago y leas los comentarios que existen en la reserva, y si el huésped aun así llega a pedirte una factura puedes responder lo siguiente, que seguramente el huésped entenderá:

“Lamentablemente no puedo generarle su factura ya que su pago no fue hecho directo en el hotel.”

“Quisiera hacerle su factura pero no puedo hacerlo ya que usted (el huésped) viene por medio de una agencia, le recomiendo pedirle la factura a su agencia ya que ella solo nos manda un cupón con una clave de que está pagado.”

8. SOBREVENDER EL HOTEL

Este es un caso diferente porque involucra a los departamentos de reservas y recepción; sucede por la falta de comunicación, se recomienda que cuando exista alta ocupación y tengas walk-in, primero preguntes y verifiques tu disponibilidad.

No querrás a un huésped molesto por haber pagado una habitación siendo que tú ya no tienes cupo para nadie más, y si ya te paso esto, lo único que te queda hacer es darle la atención necesaria y solucionarlo ¿Cómo lo harás? Tendrás que dejar que se desahogue y se calme, enseguida, procurarás buscarle un hotel con una categoría similar o superior pero con el mismo precio, si haces esto, los huéspedes se tranquilizan y cambian su humor.

9. HACER UNA VENTA EN TC EN LUGAR DE HACER VOUCHER ABIERTO

En lo particular me paso esto en 2 ocasiones, pero platicando con más colegas veo que es común este error. En lugar de hacer una verificación de tarjeta o un voucher abierto cerramos la cuenta, y la cerramos por la cantidad que en un principio haríamos el voucher, es decir, un monto más fuerte a la estadía.

En mi caso, el huésped no se dio cuenta hasta días después. Si logras darte cuenta de tu error y el huésped está frente a ti, no dudes en decirle: "Sr. me temo que he tenido una equivocación y le hice un cargo y no un voucher abierto, le pido me disculpe y procedamos a hacer la cancelación."

Aquí pasará una de dos, o el huésped lo toma de manera tranquila o ya empezamos con el pie izquierdo y buscara cualquier motivo para sacar una ventaja del hotel debido a estos errores.

10. NO PASAR PENDIENTES IMPORTANTES NI ANOTARLOS EN BITÁCORA

Este es a mi parecer un error bastante grave, y te diré por qué. En la mayoría de los hoteles procuran tener una bitácora física o en sistema (una bitácora es un formato donde se anota los pendientes trascendentales y no tan urgentes en el momento).

Siempre que recibas turno, procura pedir los pendientes y escríbelos en un lugar donde siempre los veas, así evitaras que se olviden los pendientes relevantes, ya que no anotar un pendiente de urgencia o de relevancia será meternos en problemas superfluos.

11. NO HACER LOS CAMBIOS DE HABITACIÓN EN SISTEMA

Si bien es cierto nos podemos meter en un buen problema, no porque no hiciste el cambio en sistema, sino por la consecuencia que conlleva esto, si no reflejamos el cambio de habitación, vamos a entregar una habitación ya ocupada. Te comparto la siguiente experiencia:

Hace un tiempo, yo era quien cubría descansos del gerente nocturno y del auditor, un día llegó un huésped las 2 am. con reservación de su empresa. Lo registré, le dí la bienvenida, su habitación y le dije que mi compañero bellboy lo guiaría a la habitación, no pasaron ni 5 minutos y ya estaba abajo el huésped enojadísimo, no sabía que había pasado pero confié en

mi bellboy. Él me dijo: “inmediatamente cámbialo de habitación”, intente tranquilizar a mi cliente y le di una habitación en un piso preferencial, unup-grade y él lo aceptó.

¿Sabes qué pasó después? ¡A los 3 minutos bajó y me puso la maltratada de la noche, de la semana, yo creo que del Mes! En ese momento el huésped no me dijo el problema del primer cambio, menos del segundo, solo tomó sus cosas y se fue.

Cuando se pudo, el bellboy me dijo que las habitaciones estaban ocupadas. Me puse a indagar y no había ningún pendiente en bitácora y lo dejé de aplazo para que el siguiente turno investigará lo que pasó. Al siguiente día pregunté por el pendiente y me di cuenta que no se hicieron 2 cambios de habitación en sistema y dí por casualidad las 2 habitaciones ocupadas. Los huéspedes que estaban dormidos pusieron su respectiva queja evidentemente.

Te aconsejo que si harás un cambio de habitación, procura hacerlo primero en sistema y cuando el cambio se haga físicamente en los próximos 10 minutos, anótalo en bitácora, si está pendiente el cambio, déjalo para el siguiente turno por escrito. Evítate problemas innecesarios.

La hotelería no es tan sencilla como parece, y lo que te puedo aconsejar para que estos errores sean menores y eliminados, es que siempre te concentres y enfoques en tu trabajo, intenta ayudar a tus compañeros y procura trabajar en equipo, pues tus compañeros son y serán tu respaldo para cuando existan errores.

Procura dejar tus problemas afuera del hotel para que estés en tus 8 horas (o más) con una Happy face y así rendirás más y veras resultados diferentes que tus propios colegas te aplaudirán.

Ante cualquier error que cometas hazle mención al huésped que sí fue un desacierto tuyo; sonríe y de manera amable, sin acelerarte por el estrés de tu equivocación, dile que buscarás la manera de componer tu fallo.

Fuente: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/07/20/11-errores-mas-comunes-en-recepcion-de-hotel/>