

Material Imprimible

Curso Asistente de hotelería

Módulo Las tareas de mostrador en recepción

Contenidos:

- El check in, la estadía y el check out
- Criterios habituales para la asignación de habitaciones
- Apertura y cierre de ventas
- Relación entre los clientes hospedados y listado de salidas
- Cambios de habitación
- Tareas de recepción según el turno

El *check in*, la estadía y el *check out*

Anteriormente nos referimos, entre otras cuestiones, a la importancia del departamento de reservas como el sub departamento que establece el primer contacto con el cliente, generando una expectativa sobre lo que va a encontrar en el hotel.

Una vez que el pasajero llega a nuestro establecimiento hotelero, y con muchas esperanzas sobre el lugar, nos encontramos con un momento crucial para el rubro: la recepción.

En esta instancia el huésped confirmará su agrado o se sentirá defraudado por alguna de las situaciones que pueden darse.

Primeramente, debemos poner foco en la atención y el aspecto general del hotel. Tengamos en consideración que en este punto el cliente compara su expectativa, formada por las experiencias anteriores con la empresa, el motivo de su viaje, vivencias en otro hotel de la cadena, o haber visitado el destino turístico en el pasado.

Cabe remarcar que lo que prevalece en la mente del viajero es la información e imágenes del lugar que ha obtenido por medio de internet, publicidad en los medios y los testimonios de conocidos que se hayan alojado en el establecimiento.

Por eso, este encuentro es crucial, ya que determinará la conformidad o no con el servicio. Aquí, es donde el servicio comenzará a dejar de ser intangible para el huésped del hotel.

¿Saben lo que es el ***check-in***? Lo definiremos como el hecho de registrarse en un hotel, y es un proceso conjunto que desarrollará el recepcionista con el huésped para ingresar y disfrutar de los servicios del establecimiento.

El aspecto más importante a tener en cuenta a la hora de realizar el *check in* en un hotel es el horario de entrada y salida y la documentación que debemos aportar si queremos alojarnos allí.

Generalmente, la hora de entrada suele ser entre las 14.00 y las 15.00 horas, pero en el caso en el que el horario de llegada del huésped no concuerde demasiado con el horario de entrada del hotel, no hay problema, puesto que normalmente es posible que la persona haga el *check in* unas horas antes y deje su equipaje en recepción en una zona habilitada para estos casos, hasta que llegue el momento de tener disponible la habitación.

Otro aspecto fundamental en el *check in* en un hotel es tener a mano la documentación. En la mayoría de los casos con el DNI o pasaporte suele ser suficiente. La razón de pedirle la documentación al pasajero es que el hotel suele realizar una ficha *check in* en su

sistema para tener una constancia de los clientes que han entrado y salido de sus instalaciones.

Una vez rellena la ficha *check in* se debe proporcionar una tarjeta del hotel que equivale a la llave de habitación, y se tendrá que explicar en qué piso se alojará el huésped y el número de habitación.

En el departamento *front desk* se debe intentar no defraudar las expectativas generadas por el turista mediante una recepción limpia y ordenada, excelente aspecto e imagen personal de los colaboradores de la recepción, y ser eficaces, eficientes y por sobretodo, destacar el profesionalismo en la atención al cliente. De esta forma nos dirigimos por el camino correcto para lograr la satisfacción del cliente y evitar que el turista se queje de manera innecesaria.

Desde el punto de vista operativo, en el proceso de *check in* pueden darse tres situaciones: con clientes que ya poseen una reserva previa, con aquellos que se presentan directamente sin reserva previa, y finalmente, el caso de los grupos. Veamos cada escenario en detalle.

La primera situación, como dijimos, puede darse con aquellos clientes que ya poseen una reserva previa. En esta situación el recepcionista deberá comprobar la documentación del huésped con la lista de llegadas previstas. Dicha documentación que se ha producido con antelación a su llegada, entre él o su intermediario y el establecimiento hotelero, debe estar en el mostrador.

Si se trata de un “cliente frecuente”, el *history card* o *cárdex* nos servirá para determinar el tipo de habitación que debemos asignarle, el trato particular que debemos brindarle, o la atención que le dejaremos en su habitación. La clave del éxito para que estas atenciones sean valoradas por el cliente es la planificación.

Asimismo, la recepción deberá corroborar las habitaciones disponibles antes de asignarle una habitación o verificar la que ya le fue pre-asignada por el departamento de reservas. El proceso finaliza con el registro correspondiente.

Aunque no sucede con frecuencia, podemos recibir a algún huésped que exprese que posee una reserva y el establecimiento no tener registro de ella. En este caso, luego de verificar la ausencia de los datos y comprobar en el *cárdex* si hay referencias de otras estadías, se intentará por todos los medios satisfacer al cliente. En algunas ocasiones puede ocurrir que sea una estratagema por parte del cliente para conseguir habitación,

sobre todo en temporada alta, pero de cualquier forma estamos obligados a presentar nuestras disculpas y buscar una solución al problema.

Bien. En segundo lugar encontramos a aquellos clientes que se presentan en el establecimiento sin reserva previa, a los que denominados *walk in*. Acá, la única precaución que deberemos considerar es la disponibilidad del establecimiento. Para ello, el recepcionista deberá evaluar las habitaciones libres con la que cuenta el hotel, teniendo en cuenta los criterios de tipo y duración de la estadía solicitada.

Serán el *room rack* y el *planning* de reservas, en el caso de que se trate de una estadía de varias noches, quien nos dará la respuesta. Además, el *cárdex* también nos brindará información para saber si nos interesa alojarlo o no.

Cuando no haya posibilidad de alojar al huésped, habiendo ya chequeado a los “*no show*” y a las anulaciones, procuraremos solucionarle el problema al cliente, aunque sea enviándolo a la competencia, puesto que el hecho de mandar al cliente a nuestro competidor y solucionarle el problema de alojamiento, refuerza nuestra imagen del establecimiento. Seguramente, la próxima vez que viaje al destino en el que se encuentra ubicado el hotel, el cliente potencial nos recordará y nos elegirá en su estadía.

Y por último, encontramos las llegadas de los grupos. Cuando hablamos de grupos, debemos considerar que los problemas potenciales son diferentes que en los dos casos anteriores. Es importante saber que cualquier situación particular con el grupo será conversada con el guía del grupo o su *tour leader*. Acá la *rooming-list* será el punto de referencia y cualquier variación deberá ser registrada.

En primer lugar, se debe considerar el tamaño del grupo, es decir, la cantidad de pasajeros que lo conforman, para decidir si serán atendidos en el mostrador de la recepción o si se preparará un *hospitality desk*, o sea, un lugar exclusivo para realizar el *check in* previsto para el grupo.

Lo que es esencial tener en consideración es que la atención al grupo no debe entorpecer la atención de los huéspedes individuales.

Si es importante el momento de *check in*, mucho más lo será la estadía del cliente.

Los factores a considerar mientras el huésped se encuentre alojado en el hotel serán:

- En primer lugar, la información que se tiene y se le brinda, puesto que el departamento de mostrador es donde el huésped generalmente acude para solicitar información, ya sea personalmente o por el teléfono
- El segundo factor tiene que ver con los cambios de habitación, que es una situación que genera malestar en el huésped, y profundizaremos en breve. Al cambiar la cantidad de días de la estadía, en más o en menos, también el huésped llevará esa situación a la recepción. Se da generalmente en el segmento de los pasajeros que viajan por negocios, pero también en familias que viajan de vacaciones sin programar su estadía.
- También podemos mencionar la ampliación o reducción de la estadía. Si el cliente decide alargar la estadía, solo debemos chequear la disponibilidad de habitaciones en esas fechas y evaluar, asimismo, el interés por ese cliente. Si al verificar el *room rack* y el listado de reservas previstas, nos encontramos que no existe disponibilidad, debemos considerar los “*no show*” y las anulaciones de última hora. Si el cliente no pernocta, se denomina *late check-out*, y el hotel cobrará la habitación según su política comercial. En el caso contrario, cuando un huésped decide acortar su estadía, la situación se convierte en una pérdida para la empresa turística. Consideremos que una salida imprevista de un huésped puede ser positiva, sobretodo en temporada alta.
- Por último, tenemos el factor de la atención ante quejas y reclamos. Estos generalmente provocan una situación incómoda, tanto para el cliente como para quien la recepciona. El motivo de estas es muy amplio, para lo que dedicaremos un módulo específico en el tratamiento de este tipo de situaciones no deseadas.

Al finalizar la estadía, el huésped deberá registrar su egreso del establecimiento. Esta situación es la que conocemos con el nombre de *check out*.

Generalmente, la hora de salida se sitúa entre las 10.00 horas de la mañana, pero si el huésped viaja más tarde, como por ejemplo, a las 18 horas, avisando en el establecimiento podrá disfrutar de las instalaciones del hotel hasta el momento que quiera. Lo mismo ocurre con el equipaje: siempre hay una zona habilitada para que pueda dejar sus pertenencias hasta el momento de partir.

Un dato importante a tener en cuenta es que el incumplimiento del *check out* por parte del huésped puede acarrear el pago de un suplemento. También existe la posibilidad del *late check out*, que permite dejar la habitación más tarde con respecto al horario habitual.

El departamento de recepción será el encargado de despedir cordialmente al huésped, y pedirle su opinión sobre la estadía. Por eso, es recomendable que complete la encuesta de satisfacción si el establecimiento posee dicha política comercial.

Recordemos que nuestro objetivo en esta etapa del proceso es proporcionar al cliente una salida que sea rápida, agradable y, sin problemas.

Los posibles inconvenientes con los que podemos encontrarnos en el *check out* son errores en la facturación, cargos de último momento, errores con el equipaje, y esperas en el mostrador.

Además, hay que tener en cuenta la comunicación interdepartamental a la hora de la salida del huésped, sobre todo la coordinación con el departamento de pisos, para controlar el estado de las habitaciones.

El **rack de recepción**, o *room rack*, es el instrumento que nos facilita la organización de la información, sea en forma de rejillas denominado *rack* de tarjetas; en forma de documento o *rack* manuscrito; o bien en forma de archivo digital, denominado *rack* informático.

Los *rack* nos facilitan el conocimiento del estado de cada habitación en el día en curso, de cuáles se encuentran libres, reservadas y asignadas, así como también de las habitaciones con el *check in* realizado. Asimismo, nos informa el día de entrada y de salida de los clientes alojados y el número de clientes alojados en el establecimiento.

El *rack* de tarjetas es un expositor que contiene tantas ranuras con habitaciones tenga el hotel. En algunos hoteles se utiliza el *rack* de manera complementaria al sistema de gestión hotelera y como herramienta de control de las habitaciones con la gobernanta.

Criterios habituales para la asignación de habitaciones

El departamento de reservas envía al mostrador un documento denominado listado de entradas. A partir de la generación de dicho documento, el departamento de recepción comenzará con la **asignación de las habitaciones** intentando siempre ocuparlas de la manera más rentable posible para el hotel.

Los criterios básicos para la asignación de las habitaciones son:

- Distribuir las habitaciones completando cada una de las plantas del edificio, para evitar gastos innecesarios, como por ejemplo, la iluminación.
- Asignar las habitaciones menos numerosas.
- Dar a los grupos el mismo tipo de habitación para evitar comparaciones entre las distintas habitaciones. Además, es muy importante que los grupos se ubiquen en las plantas inferiores del establecimiento para evitar el uso continuo del ascensor.
- Luego, proceder con el resto de las habitaciones.

Una buena asignación al cliente ahorrará tiempo y trabajo, ya que se evitarán cambios de habitaciones y el cliente se sentirá más satisfecho. Algunas de las normas recomendadas al asignar habitaciones a huéspedes son las siguientes:

- Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea
- Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante, para que el huésped vaya a consumir más frecuentemente
- Procurar ir llenando el hotel por áreas, pisos o edificios, ya que si se asigna sólo un huésped a un piso, el gasto de energía puede ser elevado
- En los hoteles que ofrecen transportación interna a los huéspedes en vehículos o camionetas, procurar darles la habitación más cercana a la cafetería con el fin de transportarlos con frecuencia
- Tener cuidado al hacer una buena asignación en el caso de personas que presenten algún impedimento físico
- Tratar de asignar las habitaciones de grupos en una misma área del hotel

Apertura y cierre de ventas

Para el control de *booking* de reservas y **apertura de ventas** utilizaremos la información extraída de la tarjeta de registro, del *cárdex* y de la hoja de reservas, y con ella completaremos los datos de la factura.

Los datos necesarios son:

- Apellido y nombre
- Fecha de entrada y salida
- Número de habitación
- Cantidad de personas alojadas
- Régimen elegido

- Datos de la empresa y/o agencia a la que pertenece

Como **cierre de ventas** indicamos que el cliente ha cancelado su estadía, sin importar la forma de pago que haya utilizado. En esta instancia se debe controlar que encontremos la totalidad de cargos por alojamientos, es decir, la cantidad de días que se ha hospedado el huésped en el establecimiento; como así también todos los cargos extras que se han producido en su estancia, como minibar, cafetería, *room service*, etc. En el módulo de facturación nos dedicaremos a explicar dichos procesos con mayor detenimiento.

Relación entre los listados de clientes hospedados y el listado de salidas

Estos nos permiten, respectivamente, conocer cuáles son los huéspedes que han pernoctado en el establecimiento y quiénes abandonarán el hotel al día siguiente por la mañana.

La información que obtenemos en dichos listados son:

- Numero de habitación
- Nombre de los huéspedes
- Cantidad de personas alojadas
- Régimen
- Fecha de ingreso y egreso
- Precio o tarifa por noche

Con estos datos tendremos conocimiento de cuántas habitaciones continuarán ocupadas y cuántas habitaciones tienen prevista la salida para la fecha.

Proceso de cambios de habitación

Para llevar a cabo los cambios, debemos trabajar con dos supuestos básicos: el primero es suponer que en la mayoría de los casos el cambio de habitación es una molestia para el huésped; y en segundo lugar, damos por sentado que los cambios de habitaciones se reducen llevando a cabo una buena gestión de asignación de habitaciones.

Asimismo se debe considerar que existen diferentes motivos para llevar a cabo los cambios de habitaciones:

- por iniciativa del cliente
- o por necesidad del hotel

En el primer caso, el cliente puede solicitar un cambio de habitación porque la que ocupa no es de su agrado. Otra situación por la que el cliente puede solicitar un cambio de habitación es debido a una modificación en la cantidad de personas alojadas en la misma. Por ejemplo, se agrega una persona a la habitación durante la estadía de dichos clientes, o el caso contrario, en que uno de los ocupantes de la habitación abandone con antelación el cuarto.

En el caso que el cambio se deba a una necesidad del hotel, las causas posibles son que el huésped desee prolongar su estadía y que la habitación en cuestión se encuentre pre asignada a otro huésped, o que se produzca un desperfecto en la habitación y deba ser cerrada para reparación.

Si el motivo del cambio corresponde al segundo grupo, como asistentes hoteleros debemos vender el cambio resaltando las ventajas, explicando que al huésped no le ocasionará molestia alguna el traslado, ya que el personal del establecimiento realizará el trabajo de mover los equipajes y pertenencias del cliente.

Cuando, por algún motivo, se tenga que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

- Enviar a un botones para hacer el cambio
- El botones debe recoger la llave y entregarla a recepción
- El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones
- Se debe modificar la tarjeta de registro
- Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones en los cargos respectivos
- Se notifica al ama de llaves
- Se notifica a servi-bares
- Se notifica a la telefonista

Es importante tener en cuenta que no se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente, y en casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el “botones”, el ama de llaves y un supervisor del departamento de seguridad.

Según los procedimientos administrativos y la categoría del hotel, puede existir un formulario para el proceso de cambio de habitación. Así también se debe considerar que esta tarea se debe coordinar con la gobernanta y acordar a qué habitación se trasladará

al cliente para asegurar el éxito de la modificación. Además, se deberá dejar constancia del cambio en el *room rack*.

Hay que tener en cuenta que hoy en día, con los sistemas de gestión hoteleros, estas tareas se han simplificado muchísimo, ya que al realizar la modificación de habitación en el sistema, el mismo actualizará la información que visualizan todos los departamentos del establecimiento.

Las tareas que se llevan a cabo en el mostrador varían en función del tipo de establecimiento, de la categoría a la que corresponde, del segmento o público objetivo al que se dirige, los servicios que brinda dicho establecimiento y la existencia de determinadas áreas, como es el caso de la conserjería.

Igualmente, las tareas de la recepción varían en función del momento del día. En líneas generales, los huéspedes se retiran del establecimiento por la mañana, por lo que en general el horario de los *check out* es a las 10 u 11 horas de la mañana, e ingresan al hotel por la tarde, es decir, realizan el *check in* alrededor del mediodía en adelante, y por la noche se revisa y cuadra toda la información generada en los turnos anteriores.

Es por ello que los hoteles dividen a la recepción en tres turnos de ocho horas cada uno:

- El turno mañana desde las 07 a las 15 horas, o de 08 a 16 horas
- el turno tarde abarca desde las 15 hasta las 23 horas o de 16 a 24 horas
- y por último, el turno noche en el horario de las 23 hasta las 07 horas o de 24 a 08 horas

La recepción, por lo tanto, deberá cubrir las veinticuatro horas del día, ya que en cualquier momento los huéspedes pueden realizar un requerimiento de servicios.

Para el turno mañana, las tareas normales que deberá cumplir son:

- Recepción de las novedades del turno noche
- Salida de los pasajeros, en donde despiden a cada uno de los huéspedes personalmente y controlan su salida
- Asignación de las habitaciones
- Preparación de alguna atención especial solicitada y revisión de la lista de llegadas y las reservas correspondientes al día de la fecha
- Control de ocupación, es decir, cuántas habitaciones hay disponibles para poder ocupar en el día
- Control de los “*no show*” correspondientes al día anterior

- Prolongación de la estadía de los huéspedes que la soliciten, según la disponibilidad del establecimiento. Asimismo, se debe informar a la gobernanta que el huésped no abandona la habitación y que se debe proceder solo a la limpieza para el cliente y no para una salida
- En salidas anticipadas, debe coordinar con el área de facturación y de caja para cerrar la factura del cliente, así como también debe modificar la fecha de salida en el sistema, ya sea manual o informático. Luego, se comunica a los pisos la salida para la limpieza y acondicionamiento de la habitación.
- Al finalizar su horario se debe dejar constancia del trabajo realizado completando el libro de novedades correspondiente a su turno.

En cambio, el turno tarde deberá cumplir con:

- Recepcionar las novedades del turno mañana
- Revisar posibles salidas, lo que se denomina *late check out*
- Control de las habitaciones con la gobernanta
- Realizar los *check in* de clientes con reserva y posibles clientes *walk in*
- Estos también deberán completar el libro con las novedades correspondientes a su horario de trabajo.

Finalmente, el turno noche se encarga de:

- Informar las novedades ocurridas durante el turno anterior a través del libro de novedades
- Revisar últimas llegadas, lo que se denomina *late check in*
- Controlar las primeras salidas, llamadas *early check out*. Según el segmento del mercado al que se dirigen nuestros servicio, es frecuente que algunos viajeros abandonen el establecimiento en la madrugada, sobre todo los viajeros de negocios o quienes “hacen noche” en el hotel para continuar con el viaje, cuando se trata de largas distancias.
- Elaborar el listado de entradas y salidas previstas para el día siguiente
- Desempeñar las funciones propias de conserjería y reservas hasta que llegue el turno de la mañana
- Y como en todos los otros turnos, completar el libro con las novedades correspondientes