

Material Imprimible

Curso Asistente de hotelería

Módulo Las tareas de conserjería

Contenidos:

- Generalidades del departamento de conserjería
- Funciones vitales del departamento
- Análisis de la relación estrecha que deben llevar la conserjería con la recepción
- Puestos que podemos hallar en el departamento de conserjería

Generalidades del departamento de conserjería

Desde el punto de vista operativo, el **departamento de conserjería** cumplirá los mismos horarios que el departamento de recepción, y su función general será asesorar e informar al cliente en sus requerimientos durante la estadía en el establecimiento, en conjunto y coordinadamente con la recepción.

El departamento de conserjería no existe en todos los hoteles, sino que funciona en los de mayor categoría. Asimismo, en los más pequeños su rol es compartido con la recepción del hotel, y si la persona que atiende la recepción es de sexo masculino, se lo llama “conserje”.

El **conserje** de un hotel cumple una gran cantidad de actividades. La principal es supervisar el funcionamiento general de las instalaciones para que los huéspedes puedan disfrutar de las mismas mientras permanezcan dentro del hotel.

Algunas de ellas son:

- Controlar el acceso a las instalaciones del hotel
- Mantener todo el equipo funcional de los condominios
- Recibir y entregar la correspondencia a los residentes del hotel
- Registrar toda la información de los visitantes
- Anunciar la llegada de los visitantes
- Encender, apagar y programar las luces del edificio
- Ofrecer atención a los usuarios vía telefónica y presencial
- Manejar y notificar a la administración los gastos que se realicen en el hotel
- Brindar información sobre el hotel y los requerimientos para su hospedaje

Para que un conserje pueda cumplir con estas responsabilidades con mayor fluidez, este profesional debe poseer ciertas características específicas:

- Ser responsable, esto debido a la gran cantidad de tareas que deben asumir. Recordemos que es el encargado de velar por el bienestar del inquilino.
- Deber tener conocimientos en diferentes áreas, como computación, administración e idiomas
- Debe poseer habilidades de comunicación, ser amable y sociable para dar una mejor impresión, ya que el conserje de un hotel es, en parte, la imagen de la empresa

- Debe tener madera de líder, lo que le facilitará manejar el personal y delegar actividades
- Debe tener capacidad resolutiva

Bien. El departamento de conserjería deberá concentrarse en cumplir determinadas tareas que se le asignarán en momentos específicos, pero también deben cerciorarse de:

- Captar el estado del cliente durante su estadía.
- Promover la venta de servicios anexos
- Brindar una buena imagen del establecimiento mediante la simpatía y cordialidad

Funciones vitales del departamento de conserjería

Asimismo, las funciones del departamento son:

- El manejo de llaves y tarjetas de las habitaciones del hotel
- El manejo de la comunicación interna del establecimiento
- Brindar información principalmente para turistas
- El encargo de la puerta principal y el *parking*
- Recepción y envío de mensajes
- Reservas de entradas
- Suministro de equipos
- Encargos posibles por parte de los huéspedes y servicio de despertador
- Venta de variados productos
- Gestión del sector ascensores y manejo del sector de prensa del establecimiento
- Vigilancia nocturna
- Y por último, atención al cliente

La función principal y característica del conserje será la custodia y control de las llaves. Decimos las “llaves” por mantener la tradición hotelera, porque en la actualidad, la mayoría de los establecimientos poseen tarjetas o llaves de corte.

Optar por modernizar el método de entrada a las habitaciones tiene diversas ventajas. Las principales que podemos mencionar son:

- No es necesario entregarlas en conserjería cada vez que el huésped sale del hotel
- Si el cliente, por error, se lleva la tarjeta de corte al realizar el *check out*, no es necesario realizar las copias de las llaves de la habitación

- Solo hay suministro eléctrico en las habitaciones cuando se introducen las tarjetas en el dispositivo habilitado para tal fin. Al salir de la habitación, el cliente deberá retirar la tarjeta y con ello se producirá el corte de luz de forma inmediata, por lo que se producirá ahorro de energía eléctrica.
- En la recepción quedará un registro de cuántas veces se ha utilizado la llave de corte para abrir la puerta de la habitación.

Cuando un huésped arriba al hotel, el conserje es el encargado de acompañarlo a la habitación para mostrarle las características y funcionalidades de la misma. En ese momento le hace entrega de la llave al huésped y a partir de ese instante el responsable de la llave de su habitación pasa a ser el cliente, hasta su egreso del establecimiento.

Si bien, como dijimos, no es necesario que el huésped entregue la llave en conserjería cada vez que sale del hotel, si la política del establecimiento es que sí la deje, generalmente es para que el personal pueda constatar si el turista se encuentra dentro o fuera del hotel. Recordemos que normalmente las llaves poseen un llavero de grandes dimensiones para que, debido a la incomodidad de su traslado, el huésped recuerde entregarla en la conserjería.

Ahora bien. La información es la razón de ser del departamento, puesto que los huéspedes recurren a los conserjes para solicitarles información de lo más variada y dispar.

Los clientes alojados podrán solicitar dos tipos de información: interna y externa.

La información interna será aquella información referida a los servicios y funcionalidades que presta el establecimiento. Podemos enumerar los siguientes ejemplos: Fechas de los diferentes eventos del departamento de animación, horarios del spa, y teléfonos internos de otros sectores del hotel, entre otras posibilidades.

La información externa es, por lo tanto, aquella información que nos solicita el huésped con respecto a actividades y/o servicios que se prestan en el destino turístico en general. Por ejemplo, horarios de los medios de transportes, excursiones a realizar, oferta cultural y gastronómica, etcétera.

En este aspecto es muy importante la experiencia y el conocimiento del destino turístico por parte del conserje, además de contar con la información actualizada y, por sobre todo, con una red de contactos para conseguir la información necesaria.

Es condición “*sine qua non*” el poseer un alto grado de profesionalismo y formación en atención al cliente. Las respuestas “no” y “no sé” ya no forman parte de su vocabulario, dado que esto indica una falta de conocimientos, habilidad y predisposición para con el turista.

Otra de las áreas que encontramos dentro de la órbita de las funciones del conserje son la puerta principal y el *parking*. Específicamente la función no solo consiste en abrir o cerrar la puerta a los huéspedes, sino más bien controlar el ingreso o egresos de las personas. Asimismo, este momento de contacto con el cliente favorece a que el turista realice los requerimientos de información o algún medio de transporte que necesite. Además debemos considerar que el departamento de conserjería llevará adelante el control de la entrada y salida de los equipajes de los clientes.

La función de mensajería y/o correspondencia también es incumbencia del equipo de conserjes. La correspondencia será clasificada en la conserjería, por ello es vital que el sector cuente con la información actualizada de los huéspedes como así también con el listado de entradas y salidas de los clientes alojados. De esta forma, podremos clasificar el correo entre la correspondencia para los miembros internos de la organización como para los clientes.

Es imprescindible que se distribuya la correspondencia con mucha celeridad, ya que si hay demoras, el huésped bien ya podría haber abandonado el establecimiento.

En este caso deberemos consultar con el departamento de reservas o recepción si el cliente tiene prevista un nuevo arribo al hotel en el corto plazo. De otra manera, se deberá revisar el cárdex para informarle de manera telefónica o por correo electrónico del envío recibido en el establecimiento. En ocasiones dejaremos asentado en el cuaderno de conserjería los envíos devueltos por no haber podido contactar al cliente.

Asimismo, cuando un huésped del establecimiento requiera realizar la reserva de entradas a museos, excursiones, o emprendimientos gastronómicos, podrá contactar con el departamento de conserjería para que éste efectúe las gestiones correspondientes.

Además, en el caso de que el hotel cuente con salas de conferencias o de eventos, como así de canchas de fútbol o mesas de ping pong, la conserjería será la encargada de suministrar los equipos y accesorios para llevar a cabo dichas actividades.

De igual manera, los conserjes no solo facilitan la información en general, sino que también están facultados para realizar algunos mandados o encargos para los huéspedes del hotel que por desconocimiento de la zona o por falta de tiempo no les es posible realizarlos. Por ejemplo, alquiler de un auto, compra de alguna medicación específica, pasajes, etc.

Un servicio emblemático es el de despertador. Algunos hoteles de categoría ya utilizan los programas informáticos o las mismas centrales telefónicas para esta función, que poseen la ventaja de que nos evitan los olvidos y equivocaciones. Sin embargo, en algunos establecimientos se sigue realizando de manera personalizada, ya que el huésped valora este servicio por percibirlo más personalizado.

En los casos de los hoteles que poseen este servicio, la conserjería se encarga de tomar nota de la hora que el cliente desea que lo despierten. Generalmente el conserje llama y pronuncia la siguiente frase: “Buenos Días Sr. / Sra., le avisamos que son las (y la hora que el cliente especificó)”.

Debemos tener muy presente que si el servicio de despertador falla, el huésped puede presentar quejas o reclamos.

De igual modo, en los establecimientos de categoría superior, a algunos tipos de huéspedes se les facilitan diferentes diarios, nacionales o internacionales. Aquí será una función de la conserjería la adquisición de los periódicos y su distribución a las habitaciones.

En el turno noche de la conserjería, debemos considerar la función de vigilancia nocturna, en la que el conserje controla los accesos y el movimiento de gente, e informa sobre situaciones extrañas, entre otras cosas.

Cabe remarcar, además, que es de vital importancia que el conserje informe a la recepción sobre la aparición de bultos sospechosos que aparezcan abandonados en el establecimiento, como así también la permanencia de personas inadecuadas o que no se encuentren alojadas en el hotel. También deberá informar desperfectos en las instalaciones.

Puestos que podemos hallar en el departamento de conserjería

Según el tipo y categoría del establecimiento hotelero, un departamento completo de conserjería estará compuesto por los siguientes puestos:

- El primer conserje será el responsable máximo del departamento. Sus actividades serán la de dirigir, supervisar y planificar las tareas del equipo de conserjes. Asimismo, se encargará de la dirección del departamento, seguimiento y control de las tareas, como así de la recepción y resolución de las quejas y reclamos que pueda realizar el huésped
- Los conserjes se dedicarán a brindar asistencia e información a los clientes alojados y a realizar los trabajos administrativos derivados de la actividad.
- Luego, en orden de jerarquía, los departamentos pueden contar con un ayudante de conserje, que colaborará con el equipo de conserjes en las tareas del sector. Estos serán los encargados de transferir llamadas, entregar los mensajes y correspondencia.
- Por último, el establecimiento podrá contar con el auxiliar de conserjería y recepción. Este puesto será el nexo entre ambos departamentos, y allí radica la importancia del mismo. Generalmente se le asignan las tareas de vigilancia de las instalaciones, de los equipos y de los materiales del establecimiento. Asimismo, estará bajo su órbita la tarea del transporte de equipajes y su control, encargos de los clientes alojados, y el mantenimiento y el orden del lugar.

Diferencias de departamentos

Muchas veces suelen confundirse las tareas del conserje con las de la recepcionista. Si bien los puestos de conserje y recepcionista de hotel interactúan entre sí y comparten algunas responsabilidades, tienen algunas funciones que son distintas.

El conserje lleva a cabo un servicio personalizado y cercano, mientras que la recepcionista ejecuta un servicio estandarizado.

El conserje trabaja para el departamento de conserjería. En cambio, la recepcionista trabaja para el departamento de recepción.

El conserje reporta al capitán de botones o al gerente general, mientras que la recepcionista reporta al jefe de recepción o al gerente de recepción.

Asimismo, el conserje puede acompañar al huésped a las distintas áreas del hotel, mientras que la recepcionista permanece la mayor parte del tiempo en la recepción del hotel.

El conserje busca aconsejar, dar un servicio personalizado e informar acerca de los servicios que se encuentran dentro y fuera del hotel. Por su lado, el recepcionista busca atender a cada cliente, de una forma general, y tramitar su entrada y salida. Aunque aquí sí puede informar sobre servicios del hotel y atractivos de los alrededores.

El conserje brinda un servicio más cercano, mientras que el recepcionista mantiene cierta distancia al servir a los clientes. La recepción suele tener un muro que divide al recepcionista del huésped.

El conserje maneja sistemas más enfocados al servicio, mientras que el recepcionista maneja el sistema operativo de recepción.

Además, el trabajador de conserjería entrega regalos de cortesía y atención a huéspedes especiales, miembros o VIP. En cambio, el recepcionista entrega un sobre con las llaves y número de habitación, tarjetas de baño e informaciones del hotel a todos los huéspedes.

El conserje puede desempeñar funciones básicas de limpieza y mantenimiento, mientras que la recepcionista se enfoca en desensañar las funciones propias de un recepcionista.

El conserje suele trabajar en hoteles de menor categoría, inferior a 3 estrellas, y que requieren empleados capaces de ejercer varias tareas; aunque en hoteles de lujo, sirve para informar y asesorar a los clientes. Por su lado, la recepcionista trabaja en hoteles de mayor tamaño, cuya estructura organizacional posee departamentos especializados en cada área.

Finalmente diremos que el conserje, además de las funciones de recepcionista, se encarga de responder a las solicitudes de cada huésped, por más extravagantes o simples que estas sean. En cambio, el recepcionista se ocupa de la entrada y salida de huéspedes, o la recepción de clientes y visitantes.