



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Módulo IV

LAS TAREAS DE MOSTRADOR EN RECEPCION

INTRODUCCIÓN

En el módulo anterior, nos referimos entre otras cuestiones, a la importancia del departamento de *reservas* como el subdepartamento 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 mucha 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, 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. 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.

EL CHECK IN

- 1- Definiremos al Check-in como *el Hecho de registrarse en un hotel*; es un proceso conjunto que desarrollará el recepcionista con el huésped para ingresar y disfrutar

de los servicios del Hotel. Y, como mínimo 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:

- La primera, 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 del 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 estadias, 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.

- En segundo lugar encontramos a aquellos Clientes que se presentan en el establecimiento *sin reserva previa*, los denominados *WALK IN*.

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. El cárdez 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.

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 que cualquier situación particular con el grupo será conversada con el GUÍA del grupo o su *tour leader*. 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, es decir un lugar exclusivo para realizar el check in previsto para el grupo a fin de evitar

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

La Estadía del huésped

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:

- La información que se tiene y se le brinda, El departamento de mostrador es donde el huésped generalmente acude para solicitar información, ya sea personalmente o por el teléfono.
- Los cambios de habitación, 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.
- 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, se convierte la situación en una pérdida para la empresa turística. Consideremos que una salida imprevista de un huésped puede ser positiva, sobretodo en temporada alta.

- Y la atención ante quejas y reclamos.

Los reclamos y quejas generalmente provocan una situación incómoda tanto para el cliente como para quien la recepciona. El motivo de las quejas y reclamos es muy

amplio, para lo que dedicaremos un módulo específico en el tratamiento de este tipo de situaciones no deseadas.

EL CHECK-OUT

Al finalizar la estadía el huésped deberá registrar su egreso del establecimiento. Esta situación es la que conocemos con el nombre de CHECK OUT.

El departamento de recepción será el encargado de despedir cordialmente al huésped, y pedirle su opinión sobre la estadía. 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.

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 Room-rack

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 RECEPCION 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 en el mismo tipo de habitación, para evitar comparaciones entre las distintas habitaciones. 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.

Asimismo, se establecen algunos criterios específicos para el cliente en particular que va a ocupar la habitación, por ejemplo asignación de habitaciones con facilidades para discapacitados, asignación de habitaciones según los gustos de determinados de clientes frecuentes o VIP.

Control de booking de reservas, cierre y apertura 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 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 Clientes hospedados y listado de salidas

Este listado nos permite conocer cuáles son los huéspedes que han pernoctado en el establecimiento y quienes abandonaran 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 cuantas habitaciones continuarán ocupadas y cuantas habitaciones tienen prevista la salida para la fecha.

Los 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,
- Por necesidad del Hotel.

En el primer caso, el cliente puede solicitar un cambio de habitación porque la que el huésped ocupa no es de su agrado.

Otra situación por la que el cliente solicite un cambio de habitación 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.

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 que habitación se trasladara al cliente para asegurar el éxito de la modificación.

Asimismo, se deberá dejar constancia del cambio en el Room Rack/*rum-rak*/. 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 de recepción según el turno

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.

Asimismo, 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 cual es el horario de los CHECK OUT en general a las diez u once horas de la mañana e ingresan al hotel por la tarde, es decir realizar el CHECK OUT 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 que 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.

En un Hotel de categoría media – alta, las tareas a realizar por cada turno son:

Para el turno mañana:

- 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 revisar 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 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.

No está de más aclarar que al finalizar su horario se debe dejar constancia del trabajo realizado completando el libro de novedades correspondiente a su turno.

El Turno Tarde deberá:

- 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.

Así como también completar el libro con las novedades correspondientes a su horario de trabajo.

Tuno Noche

- Informar las novedades ocurridas durante el turno anterior a través del Libro de Novedades
- Últimas Llegadas (Late check-in)
- Primeras salidas (Early check-out), según el segmento del mercado al que se dirigen nuestro 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.
- Elabora el listado de entradas y salidas previstas para el día siguiente.
- Desempeña 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.

CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida