



# CAPACITARTE

*Es ser líder de tu vida*



## Módulo V

### LAS TAREAS DE LA CONSERJERIA

---

#### INTRODUCCIÓN

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".

Este departamento, 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 del departamento de Conserjería

- 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 /par-kin/

- 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, y con ello se producirá ahorro de energía eléctrica.
- En la recepción quedará un registro de cuantas 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. El huésped deberá dejar la llave cada vez que salga del establecimiento para su custodia y así el personal del hotel podrá constatar si el turista se encuentra dentro o fuera del hotel. Recordemos que en general las llaves poseen un llavero de grandes dimensiones para que debido a la incomodidad de su traslado el huésped recuerde entregarla en la conserjería.

Fundamentalmente, debemos controlar que el cliente entregue la llave o tarjeta al momento de su partida, es decir cuando realiza el Check out.

### **La información**

La Información, es la razón de ser del departamento. 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 TURISTICO 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, 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, ya que esto indica una falta de conocimientos, habilidad y predisposición para con el turista.

### **Puerta principal y parking**

Otra de las áreas que encontramos dentro de la órbita de las funciones del conserje son la Puerta principal y el Parking */par-kin/*. 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. Debemos considerar que el departamento de Conserjería llevará adelante el control de la Entrada y Salida de los equipajes de los clientes.

### **Mensajería y Correspondencia**

La función de mensajería, y/o correspondencia también es incumbencia del equipo de conserjes. En el caso de la correspondencia será clasificada en la conserjería, por ello es vital que el sector cuente con la información actualizada de los huéspedes como así 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 CARDEX 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.

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

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.

Los conserjes, no solo facilitan la información en general sino que también están facultados a 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.

### **Servicio de Despertador**

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, pero que 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 específico)”. Debemos tener muy presente que si el servicio de despertador falla, el huésped puede perder un vuelo o una excursión.

### **Diario, Prensa o Periódico**

En los establecimientos de categoría superior, a algunos tipos de huéspedes se les facilitan diferentes diarios, nacionales o internacionales. Será una función de la conserjería la adquisición de los periódicos, y su distribución a las habitaciones.

## **Vigilancia**

Cabe remarcar 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 la permanencia de personas inadecuadas o que no se encuentren alojadas en el hotel. También deberá informar desperfectos en las instalaciones. En el turno noche de la conserjería, debemos considerar la función de vigilancia nocturna, en la cual el conserje controla los accesos y el movimiento de gente, e informa sobre situaciones extrañas, entre otras cosas.

## **Diferentes puestos dentro de la Conserjería**

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

- PRIMER CONSERJE, quien 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, como a realizar los trabajos administrativos derivados de la actividad.
- Luego, en orden de jerarquía, los departamentos pueden contar con un AYUDANTE DE CONSERJE, los cuales colaborarán con el equipo de conserjes en las tareas del sector. Serán los encargados de transferir llamadas, entregar los mensajes y correspondencia.
- Por último, el establecimiento podrá contar con el AUXILIAR DE CONSERJERIA 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.