



CONCIERGE HOTEL.

Desde el punto de vista organizacional, el ConciERGE se reporta a la Gerencia de Recepción, en otros casos a División Cuartos o Gerencia General. En algunos hoteles tienen a su cargo a los Botones y en otros no. Todo esto depende de la categoría del hotel, de su tamaño o de la relevancia de su trabajo. Aquí tratamos al ConciERGE como un departamento independiente a Recepción y que reporta a División Cuartos.

El ConciERGE es un departamento que se instala en el área del lobby del hotel, de fácil acceso para los huéspedes y siempre con buena imagen y presentación, dependiendo del hotel presta servicios las 24 horas.

Las personas que trabajan en ConciERGE deben:

- Dominar uno o más idiomas extranjeros.
- Conocimiento amplio en técnicas de atención al cliente, en conceptos de hotelería y turismo, dominio de las áreas, productos y servicios del hotel.
- Habilidades de comunicación y manejo de conflictos.
- Conocimiento profundo del entorno del hotel y la ciudad o destino. Esto se refiere a teatros, museos, centros culturales, deportivos y de entretenimiento, carteleras de eventos y presentaciones y otras.
- Asimilar las distintas culturas de los clientes que más visiten el hotel.
- Tener una actitud educada, buenos modales, ser amable y tener seguridad en sí mismo.
- Tener capacidad de trabajo bajo presión y buen manejo del tiempo.

El ConciERGE es un servicio a huéspedes para gestionar, asesorar y ayudarlo a satisfacer sus necesidades. Entre los servicios que ofrece están:

- Reservas en restaurantes u otros sitios.
- Compra o cambio de tickets aéreos.
- Traslados de distintos tipos.
- Tours o entrega de información turística.
- Gestionar un Rent a Car.
- Adquirir entradas para eventos.
- Coordinar visitas a joyerías o galerías de arte.
- Compras de flores y otros.
- Canalizar o gestionar solicitudes y servicios de otras áreas del hotel.

Veamos una secuencia ejemplo de una solicitud de un cliente al Concierge.



El Concierge con seguridad recibirá alguna queja, este tema se trata en la sección **El Cliente** de HotelProce.com

Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando