

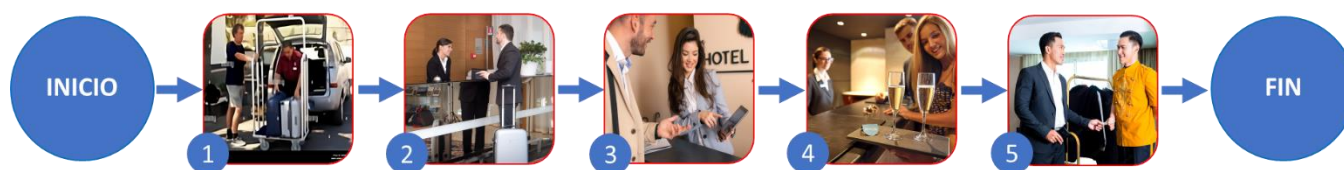


RECEPCION HOTEL.

El equipo de recepción del hotel debe estar integrado por colaboradores con un buen conocimiento de los servicios del hotel, enfocados en leer, investigar las preferencias y necesidades de cada huésped y personalizar su comunicación y servicio de acuerdo con las mismas. Ser persuasivos, pacientes y siempre sonreír y mirar a los ojos. Siendo la recepción el corazón del hotel, los recepcionistas deben asegurar que los huéspedes tengan toda la información y atención necesaria para poder vivir las experiencias que debe ofrecer el hotel. Tomar nota del tipo de viaje, festejos, y preferencias que comuniquen los huéspedes desde su llegada. Identificar si son repetitivos y a lo largo de la estancia mantener “seguimiento” de cómo se siente cada huésped y si se presentan situaciones, necesidades u oportunidades de generarle una experiencia única.

Check-In.

Secuencia del Check In



Los 5 pasos clásicos del check in son:

- 1 Recibimiento del huésped.** Generalmente en los hoteles turísticos existe la posición de botones (bell boy). En este paso, el botones realiza:
 - Recibe al cliente en la puerta del hotel y lo saluda, pide el nombre y si tiene reservación.
 - Si el cliente trae coche, se procede a su registro y control según proceso.
 - Apoya al cliente con su equipaje.
 - Conduce al cliente a la Recepción donde anuncia el nombre del cliente, si tiene o no reserva. Mientras realiza el check in, custodia el equipaje.
- 2 Bienvenida y registro del huésped.** El recepcionista debe ser proactivo, comunicativo, empático, dispuesto a escuchar y ayudar al huésped. Siempre



mirando a los ojos, con una sonrisa franca, con un trato respetuoso, pero a la vez con naturalidad, hacer sentir bienvenido a la persona que llega. El recepcionista debe:

- Realizar la bienvenida de acuerdo con un protocolo propio del hotel, deben tener una fraseología que muestre una identidad propia y que resulte cálida y acogedora.
- Es importante conocer y registrar en el sistema la información referente a motivo de viaje, si hay alguna celebración, preferencias y necesidades. El motivo es dar seguimiento al huésped durante la estancia y para visitas futuras.

3 **Información al huésped.** Durante el proceso de registro se debe:

- Ofrecer información sobre los servicios y actividades del hotel y los lugares de interés que pueden visitar. Para ser objetivos y breves en esta información, el recepcionista debe estar entrenado de orientar la información según el tipo de cliente o de motivo de la estancia.
- En este tiempo se puede gestionar venta de upselling y otras experiencias.
- Una manera práctica y rápida de compartir esta información es mediante una Tablet preparada con la información de interés.

4 **Bebida y snack de cortesía.** Cuando los huéspedes llegan al mostrador de recepción, una manera de agradar y hacer más corto el tiempo de check in, es ofrecer una bebida energizante y refrescante y quizás un simple snack típico del hotel, región o país.

5 **Entrega de la habitación.** Una vez terminado el registro, el botones que se ha mantenido resguardando el equipaje, conduce al huésped con su equipaje a la habitación asignada.

En el trayecto reitera los horarios y servicios del hotel. Al llegar a la puerta de la habitación, se explica cómo hacer el acceso. Estando dentro de la habitación, se explica al huésped el funcionamiento de las amenidades instaladas, por ejemplo, caja de seguridad, aire acondicionado, agua caliente y fría, etc.

El check in de grupos tiene otras características y es menos personalizado.

Cada hotel debe personalizar su check in, tratando que sea una experiencia única. Tomar en cuenta tipo de hotel, servicios, destino y segmentos de clientes.

Check In Online

El Check In online abrevia este proceso tradicional y hoy en día se puede realizar usando apps específicas. En estos casos, prácticamente el huésped se identifica en la Recepción para tomar su habitación.



Check-Out.

Secuencia del Check Out



- 1 Solicitud del estado de cuenta.** El huésped puede pedir el cierre de su cuenta con anticipación o en el momento de la salida.
- 2 Preparación del estado de cuenta.** La Recepción siempre debe puntear y preparar las salidas del día siguiente. En cualquier caso, se prepara el documento con los soportes de respaldo (consumos, cheques y recibos). En el caso del servibar, la camarista o persona encargada debe revisar el consumo realizado por el huésped y reportar de inmediato a la Recepción.
- 3 Recogida de equipaje.** El huésped puede o no solicitar el servicio del botones para mover su equipaje hasta el área de la Recepción. En su caso, el botones mueve el equipaje al área de Recepción y lo mantiene bajo su resguardo mientras el huésped realiza su check out.
- 4 Revisión, cierre y pago de la cuenta.** El huésped revisa su estado de cuenta. En caso de desacuerdo, se hacen las aclaraciones pertinentes con el propósito de conciliar, cerrar la cuenta y pagar.
- 5 Despedida del cliente.** Se despiden al huésped deseándole un buen viaje e invitándolo a llenar la encuesta que recibirá y a que regrese pronto.

La estancia en el hotel.



La Recepción mantiene un papel muy importante durante la estancia del cliente. Es el encargado de mantener una adecuada atención personal al huésped, atendiendo sus peticiones y canalizando sus necesidades con otros departamentos. A continuación, se exponen algunos ejemplos de los servicios que se prestan a los huéspedes durante la estancia.

- ① **Concierge.** - Tiene un apartado propio en el área de División Cuartos.
- ② **Caja de Seguridad.** – Generalmente cualquier anomalía con el uso de la caja de seguridad se reporta a la Recepción, la cual canaliza la atención y da seguimiento hasta su solución.
- ③ **El servicio telefónico,** aún con central telefónica instalada, se atiende en la Recepción. En ocasiones, contactan llamadas con el exterior.
- ④ **Mensajería.** – La Recepción puede recibir mensajes y/o paquetes para los huéspedes y es responsable de hacerlos llegar a estos. También puede ofrecer canales de mensajería instantánea (Facebook, WhatsApp, WeChat), SMS y chatbots, para que el huésped elija su preferido. Lo ideal es contar con un software de mensajería para huéspedes (GMS, por sus iniciales en inglés) es una solución que permite interactuar con los huéspedes de manera individual para crear personalización, eficiencia y comunicación oportunas.
- ⑤ **Canje de divisa.** – Es un servicio que generalmente se hace en la Recepción.
- ⑥ **Solicitudes.** – La Recepción atiende y responden dudas, dan información de todo tipo y canalizan comunicación con terceros.



- ⑦ **Cambio de habitación.** – Por diferentes razones, el huésped puede solicitar el cambio de habitación, por ejemplo: desperfectos en la habitación o comodidad. Es importante satisfacer la demanda. El mejor momento para el cambio es en el horario del check out.
- ⑧ **Internet y servicios digitales.** - La Recepción comparte la contraseña del servicio de internet gratuito y ofrece el servicio de banda ancha rentado, el servicio de llave digital, el manejo de la firma digital, etc.
- ⑨ **Guarda equipajes.** - Este servicio está disponible para los huéspedes durante su estancia e incluso temporalmente después del check out. Generalmente los hoteles te ofrecen el servicio por 48 horas después de la salida.

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