



SERVICIO A CUARTOS HOTEL

El servicio de habitaciones permite a los huéspedes recibir el servicio de alimentos y bebidas en la habitación con solo realizar el pedido correspondiente.

VENTAJAS

- * No es necesario reservar con anticipación una mesa en el restaurante o tener que esperar una mesa libre durante las horas pico de servicio de comidas.
- * Es más cómodo para el huésped.
- * Se disfruta de la mayor privacidad.
- * Se puede realizar el pedido a cualquier hora.
- * Se ahorra tiempo.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CUARTOS.

- * Generalmente el servicio se presta las 24 horas del día, aunque en hoteles de categoría media puede tener horarios restringidos.
- * El costo del servicio a cuartos, por sus características y distinción, es un poco más caro que el restaurante.
- * En cada cuarto se coloca una carta menú del “**Servicio a Habitaciones**” con la oferta de alimentos y bebidas. En este menú se coloca la extensión telefónica para la solicitud de servicio y reglas generales del mismo.
- * En la mayoría de los hoteles, para los huéspedes que tienen que madrugar, se monta un servicio especial que incluye la oferta de diferentes paquetes de desayuno y la elección del horario para recibirlo, por parte del huésped. Generalmente es un candado/ colgante que se coloca por el huésped en el picaporte externo de la puerta de la habitación. Este colgante se recoge antes de las 04.00 horas y se sirven y el servicio se presta entre las 05.00 a 07.00 horas
- * El departamento de Servicio a Cuartos se ocupa también de colocar en las habitaciones diferentes servicios, tales como:
 - o Cortesías VIP.
 - o Cortesías nocturnas
 - o Amenidades para Bodas, Aniversarios o solicitudes especiales.
 - o Desayuno en la cama. Se monta sobre una mesa de servicio de madera con patas para disfrutar el desayuno sobre la cama.
- * La carta menú del Servicio a Cuartos suele ser más reducido que el que ofrece el restaurante. Esto en muchos casos se debe a la complejidad que significa montar un pequeño restaurante en la habitación.

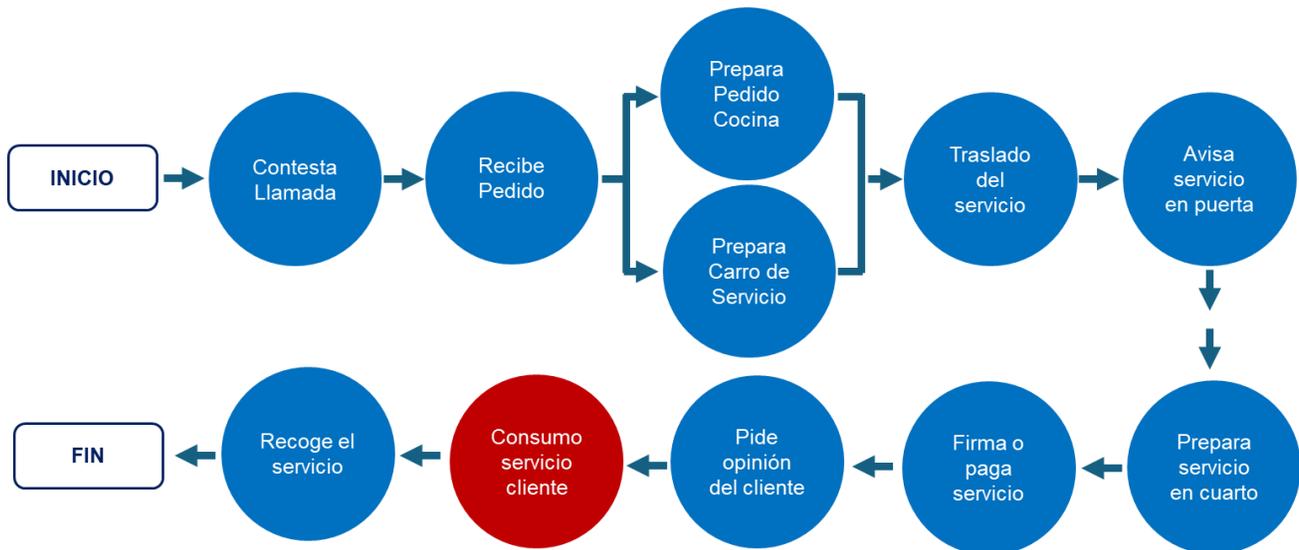




MISE EN PLACE

- * Completamiento del stock de productos y medios.
 - o Servilletas y manteles de tela.
 - o Sobres de azúcar, sustitutos, condimentos y otros.
 - o Saleros, pimenteros y salsas.
 - o Contenedores de cerámica para condimentos.
 - o Servilletas de papel.
 - o Vajilla, plaqué y cristalería según stock.
 - o Centro de mesa o florero.
 - o Cubre platos.
 - o Porciones de mermeladas, mantequillas.
- * Abrillantado y pulido de la cristalería, vajilla y plaqué.
- * Montaje al menos de mesas o charolas de servicio según el horario de servicio.

SECUENCIA DE SERVICIO.



- * La llamada se contesta máximo al tercer timbrado. Se responde utilizando la “etiqueta” establecida, con voz clara y lenta.
- * Una vez tomada la orden, se repite la orden y el número de habitación para evitar errores.
- * Avisar al huésped sobre el tiempo estimado para entregar su comida y agradezca su pedido.
- * Colgar el teléfono del teléfono después de que el huésped lo haya hecho.
- * Entregar el servicio del servicio de habitaciones en un plazo de 30 minutos, a menos que el cliente indique la hora que desea.
- * La charola o mesa de servicio debe contar con todos los complementos establecidos según procedimiento para el tipo de servicio (desayuno, lunch, etc.) que se entrega.
- * Tocar suavemente la puerta de la habitación hasta tres veces con una llamada oral para alertar “Servicio a Cuartos”. Si no hay respuesta, informar al departamento para que se comunique con la habitación.
- * Colocar la mesa de servicio o bandeja en el lugar más conveniente y preparar el servicio para su consumo.
- * Presentar el cheque al huésped para su firma (si tiene crédito) o pago.
- * Comprobar la satisfacción del huésped y agradecer su pedido.



HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras

- * Llame al huésped después de 15 minutos para determinar si está contento y contento con su comida. Y preguntar sobre la hora de recogida del servicio usado.
- * Retirar el servicio de las habitaciones de los clientes del hotel entre 45 y 60 minutos después del servicio.
- * Se puede recomendar al huésped que una vez concluido su consumo, coloque fuera de la habitación el servicio para ser retirado por personal del hotel.

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