

PDT ATACAMA
2020
Anfitriona
TURISMO DE NEGOCIOS



Manual de Procedimientos de Hotel Atacama MICE



Índice

INFORMACIÓN DEL AUTOR	3
1. ANTECEDENTES	4
1.1. Definiciones	5
1.2. Estrategia para elaborar un manual de procedimientos	5
1.3. Actividades para elaborar un manual.....	6
1.4. Conclusiones	7
2. CONTENIDOS DE UN MANUAL	9
2.1. Introducción.....	9
2.2. Filosofía del Hotel.....	9
2.3. Estructura Organizacional del Hotel	10
2.3.3 Organigrama.....	10
2.3.4 Organigrama del área de recepción.....	11
2.4. Política área de recepción	12
3. PROCEDIMIENTOS AREA RECEPCIÓN	13
Procedimiento y flujo de Check in.....	14
Procedimiento y flujo de Check out	18
Procedimiento y flujo para contestar el teléfono	23
Procedimiento y flujo para mensajes telefónicos	25
Procedimiento y flujo para entradas y salidas Housekeeping.....	27
Procedimiento y flujo para entradas y salidas Seguridad	29
Procedimiento y flujo para mostrar habitaciones.....	31
Procedimiento y flujo para recibir correos electrónicos.....	33
Procedimiento y flujo cargo de servicios y propinas	35
Procedimiento y flujo para servicio de masajes	37
Procedimiento y flujo para venta de amenities.....	39
Procedimiento y flujo para foreign exchange money (cambio de moneda).....	41
Procedimiento y flujo de reservas al restaurante	43



Gabriel Leonart Tomás

Un apasionado por el servicio y las operaciones. Administrador Hotelero formado en INACAP <https://portales.inacap.cl/>, con estudios en Francia (Instituto Paul Bocuse) y España (CETT, Politécnica de Cataluña), certificación de Sommelier de té en la School of Tea <https://www.schooloftea.org/> en Sri Lanka; y con una experiencia de más de 15 años en el ámbito de la Hotelería y la Restauración, ha dedicado gran parte de su vida a satisfacer la “Experiencia de Servicio” en distintas latitudes. Se destaca su desempeño por seis años en Rapa Nui, participando de la operación de Recepción y Operaciones en el Hotel Hanga Roa y la operación de Catering Aéreo en Kai Kai Catering Services con un alto nivel de exigencia de charters internaciones como Concorde AirFrance, Private Air, Swiss Air, Euroatlantic, Air 2000 entre otras compañías internaciones. En la isla, Gabriel potenció su desarrollo gastronómico, dirigiendo el Profo Umu Pae con muestras gastronómicas y cultura viva, hacia el público local e internacional.

Coach Estratégico del Centro MIP, <https://www.centromip.cl/> con una profunda vocación en ser parte de equipos multidisciplinarios con niveles de alto rendimiento.

Los últimos diez años ha ocupado cargos directivos en el mundo académico, contribuyendo con la formación de técnicos y profesionales en el área de Hotelería Gastronomía y Turismo. Ha dirigido y participado de asociaciones gremiales del sector a nivel nacional; y en la actualidad es uno de los vicepresidentes del World Gastronomy Institute <https://www.worldgastronomy.org/>

“Para satisfacer a huéspedes cada vez más exigentes en el contexto del turismo MICE, debemos prepararnos, preparar a nuestros equipos, crear la historia que queremos contar respecto de nuestras tradiciones, cultura local y corporativa sin perder de vista nuestros productos y sobre todo nuestro principal capital, el valor del capital humano junto con una Actitud de servicio que sume valor al proceso será clave para enfrentar los próximos desafíos”

1. ANTECEDENTES

1.1. Definiciones

¿Qué es un Manual de Procedimientos?

Es la descripción detallada de los procedimientos (o pasos) administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este documento es una guía (cómo hacer cosas) de trabajo al personal; y es muy valioso para orientar al personal nuevo que ingresa.

La generación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos descritos para realizar su trabajo.

¿Qué es un Procedimiento?

Es una serie de pasos bien definidos para conseguir un objetivo específico, o bien, un conjunto de acciones de la forma oficial o aceptada de realizar algo.



1.2. Estrategia Para Elaborar Manuales Con Éxito

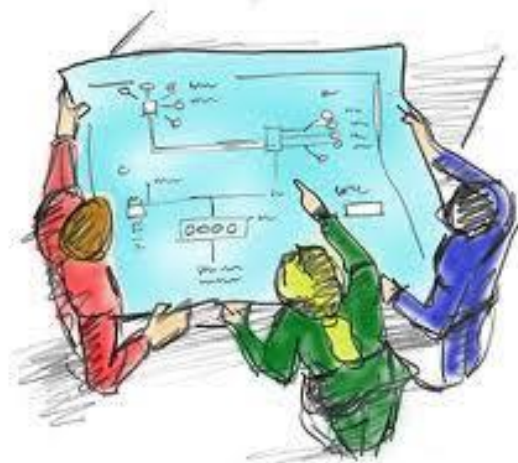
Una pequeña empresa, no tendrá dificultad en realizar esta actividad, pues los procedimientos pueden ser sólo algunos, y la labor de documentarlos y actualizarlo será alcanzable.

En cambio, para una mediana o gran organización el hacerlo se puede tornar mucho más largo y lento. No solo por el tiempo que tome elaborarlos, sino por el hecho de que adquirir el conocimiento para entender los diferentes conceptos, reglas y flujos será una labor que nos implique adentrarnos en muchas áreas.

Es por esto por lo que la mejor forma es **involucrar a los expertos en la materia**, que son los que hacen las actividades de los procedimientos en cada área.

No es necesario involucrar a todos y cada uno de ellos, lo recomendable es nombrar a un experto que represente al área o procedimiento en cuestión. Esto permitiría, solicitarles a ellos la redacción de documentos.

El rol del responsable de elaborar el manual, entonces, será el facilitador para lograr que cada uno de estos expertos realice su manual de procedimientos. Sus obligaciones son coordinar el proyecto de elaboración de los manuales, proveer los insumos y gestión necesaria para que se realicen.



1.3. Actividades para elaborar un manual

- a) Generar el formato o documento estándar de manual de procedimientos que utilizará cada área.
- b) Identificar y organizar un grupo de persona en la compañía que serán los encargados de elaborar los manuales, de preferencia un experto de cada área.
- c) Reunir a las personas y comunicar el proyecto, mencionando quién será el responsable de cada área que debe apoyar.
- d) Capacitar a cada persona en la estructura y elementos que debe contener el manual, así como proveer ejemplos.
- e) Dar soporte y ayuda ante cualquier duda que surja en la elaboración.
- f) Revisar y dar seguimiento periódico a los avances en la elaboración de los manuales.
- g) Controlar las versiones una vez terminado cada manual.
- h) Comunicar los manuales al interior de la organización.
- i) Capacitar en el uso de los manuales a todos los que participen en las actividades incluidas en ellos.
- j) Establecer un repositorio donde las personas puedan acceder a los manuales.
- k) Hacer revisiones periódicas para asegurar que se sigue lo establecido en los manuales.
- l) Levantar no conformidades u omisiones de apego a manuales y reportarlas.
- m) Escalar a los niveles directivos cuando no se resuelvan las no conformidades.
- n) Llevar un control de no conformidades y señalar dónde se centran los no cumplimientos.
- o) Establecer un buzón o libro de sugerencias o solicitudes de cambio a manuales.
- p) Gestionar con los expertos las solicitudes de cambio, evaluar y definir cuáles aplican.
- q) Controlar los cambios a cualquier modificación que surge efecto sobre un manual.

1.4. Conclusiones

- Los manuales de procedimientos son una herramienta que da mucho valor a una organización al ser correctamente implementada.
- Si se realiza de la manera incorrecta se puede convertir en una iniciativa fallida que sólo nos implique un gasto.
- La clave para garantizar el éxito es seguir un método, utilizar estándares y una estrategia para llevarlo a cabo.
- No debemos considerar realizarlo como un esfuerzo aislado, sino como un proyecto en donde debemos involucrar a las diferentes áreas y responsable que conforman nuestra organización.
- Sólo las pequeñas empresas son las que pueden llevar a cabo iniciativas, donde una persona sea la que defina el manual.
- A pesar de eso, siempre es recomendable involucrar después, a todos los integrantes del equipo de trabajadores en el conocimiento, uso y mantenimiento del manual de procedimientos.

2. CONTENIDOS DE UN MANUAL

2.1. Introducción

Todo manual debe llevar una introducción. Por ejemplo:

En el presente Manual de Políticas y Procedimientos expondrá a detalle información acerca de la estructura organizacional de la empresa, filosofía, perfil y descripción de puestos, políticas y procedimientos sobre las actividades que se realizan en el Departamento de Recepción.

Este manual tiene como objetivo exponer y aplicar todos sus componentes para identificar líneas de mando, definir actividades y especificar los procedimientos para que se realicen de la manera óptima posible. Además de facilitar el aprendizaje del colaborador que se integre al Hotel XXXXX al Departamento de Recepción.

Es importante que, para la construcción del Manual específico de cada establecimiento, puedan contar con el apoyo del personal de cada una de las personas que realizan los cargos para así, tener el procedimiento lo más ajustado a la realidad.

El objetivo del Manual es poder implementarlo y considerarlo como una herramienta administrativa de trabajo, la que requiere ser alimentada con los nuevos y mejores conocimientos y experiencias de todos los colaboradores.

2.2. Filosofía de la Empresa

Toda empresa debe declarar su filosofía, por medio de una misión, visión y valores corporativos; los cuales serán claves para motivar el negocio y diferenciarse de la competencia. Estas, generalmente, se imprimen y encuadran para instalarse en lugares clave de las distintas áreas. Por ejemplo:

MISIÓN

Somos una empresa enfocada a proporcionar un servicio personalizado al huésped para satisfacer sus necesidades de alojamiento, alimento y sobrepasar sus expectativas a través del trabajo en equipo y el compromiso de nuestros colaboradores para ofrecer lo mejor en su estadía de manera sustentable con un compromiso y respeto hacia nuestro medio ambiente, social y cultural.

VISIÓN

Reconocernos nacional e internacionalmente por ser un lugar íntimo, privado y confiable para el huésped, ofreciéndole un alojamiento de calidad y nuestra variedad de alimentos locales, así como una experiencia única e inolvidable al involucrarlo en actividades al aire libre con un paisaje natural entregando una sensación de paz y bienestar.

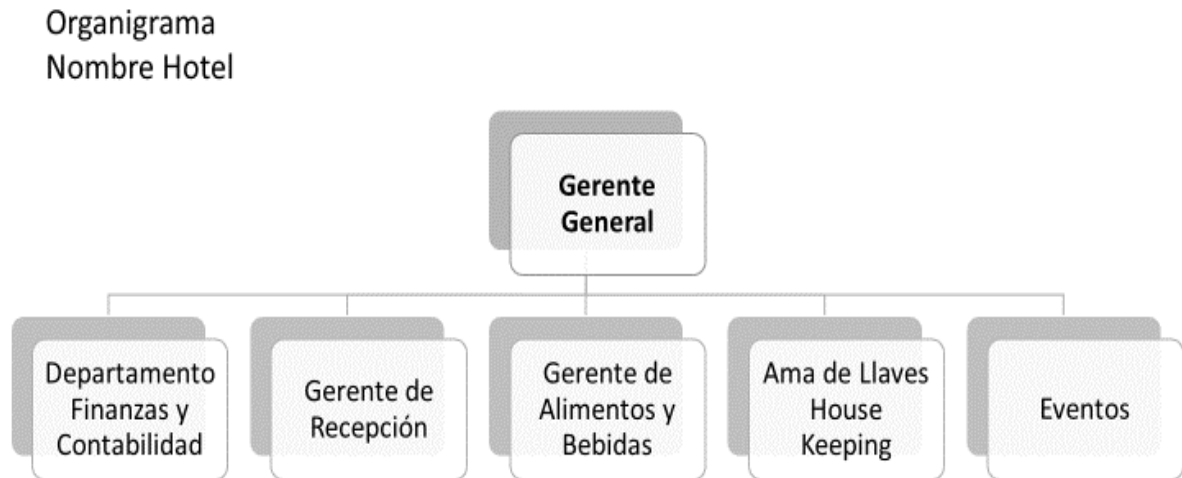
VALORES

- *Servicio.*
- *Atención al cliente.*
- *Trabajo en equipo.*
- *Integridad.*
- *Confianza.*
- *Responsabilidad.*
- *Compromiso.*
- *Cuidado del medio ambiente.*

2.3. Estructura Organizacional del Hotel

2.3.3 Organigrama

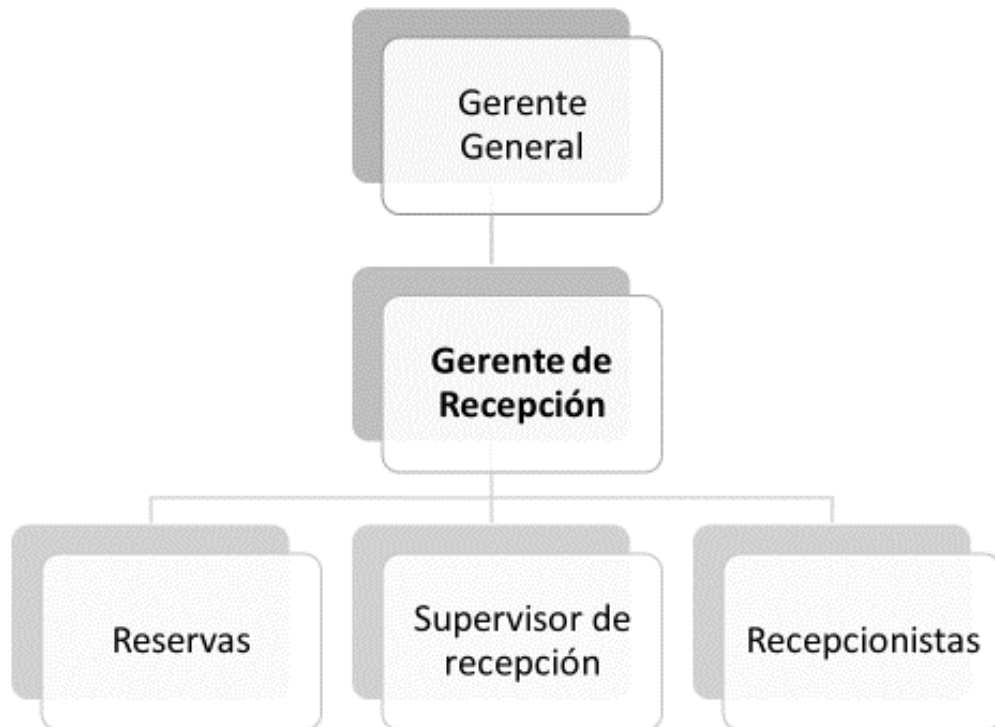
La estructura de una organización se resume en un diagrama denominado organigrama.



2.3.4. Organigrama Área

El diagrama se desglosa por áreas. En este caso, utilizaremos el **Departamento de Recepción**.

Organigrama Departamento Recepción



2.2. Política del Área de Recepción

El área o departamento tiene una política que define el estilo de trabajo del equipo que lo compone. Por ejemplo:

Política Departamento Recepción

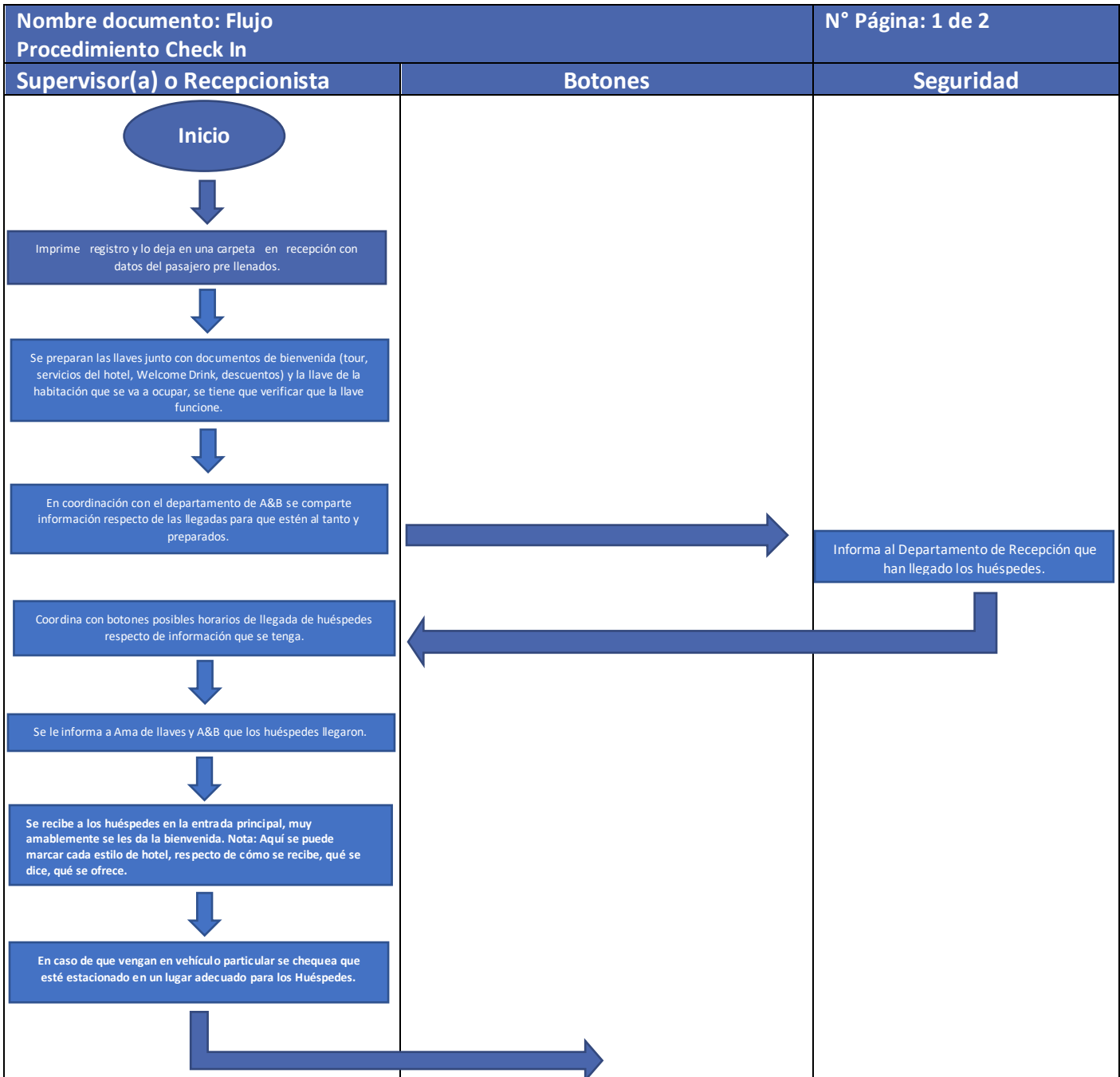
- *El Departamento de Recepción es el encargado de organizar y planear las actividades que los huéspedes quieran realizar. Esto incluye todas las actividades dentro y fuera del Hotel XXX; caminatas, tours, masajes, vehículos de renta, reservaciones en otros hoteles, etc.*
- *El Departamento de Recepción es quien recibe los comentarios y sugerencias de los huéspedes y/o reclamos por medio del libro de Reclamos y Sugerencias. Es importante transmitir estos comentarios al Gerente General y Supervisores de área en cada caso, ellos les darán seguimiento para mejorar el servicio cuando así sea necesario.*
- *Nuestro trato hacia los huéspedes debe ser amable y cordial, sin dejar de ser un trato profesional.*
- *Un recepcionista nunca debe perder la cordura, se tiene que mantener la calma, aun cuando el huésped esté irritado y use palabras inadecuadas. En estos casos se debe buscar al Gerente de Recepción o el Gerente General para hacerse cargo de la situación. Recordemos la frase "el cliente siempre tiene la razón". Esto no quiere decir que haremos siempre lo que el huésped dice, sino que daremos opciones a las peticiones del huésped, para evitar respuestas negativas siempre con una escucha activa.*

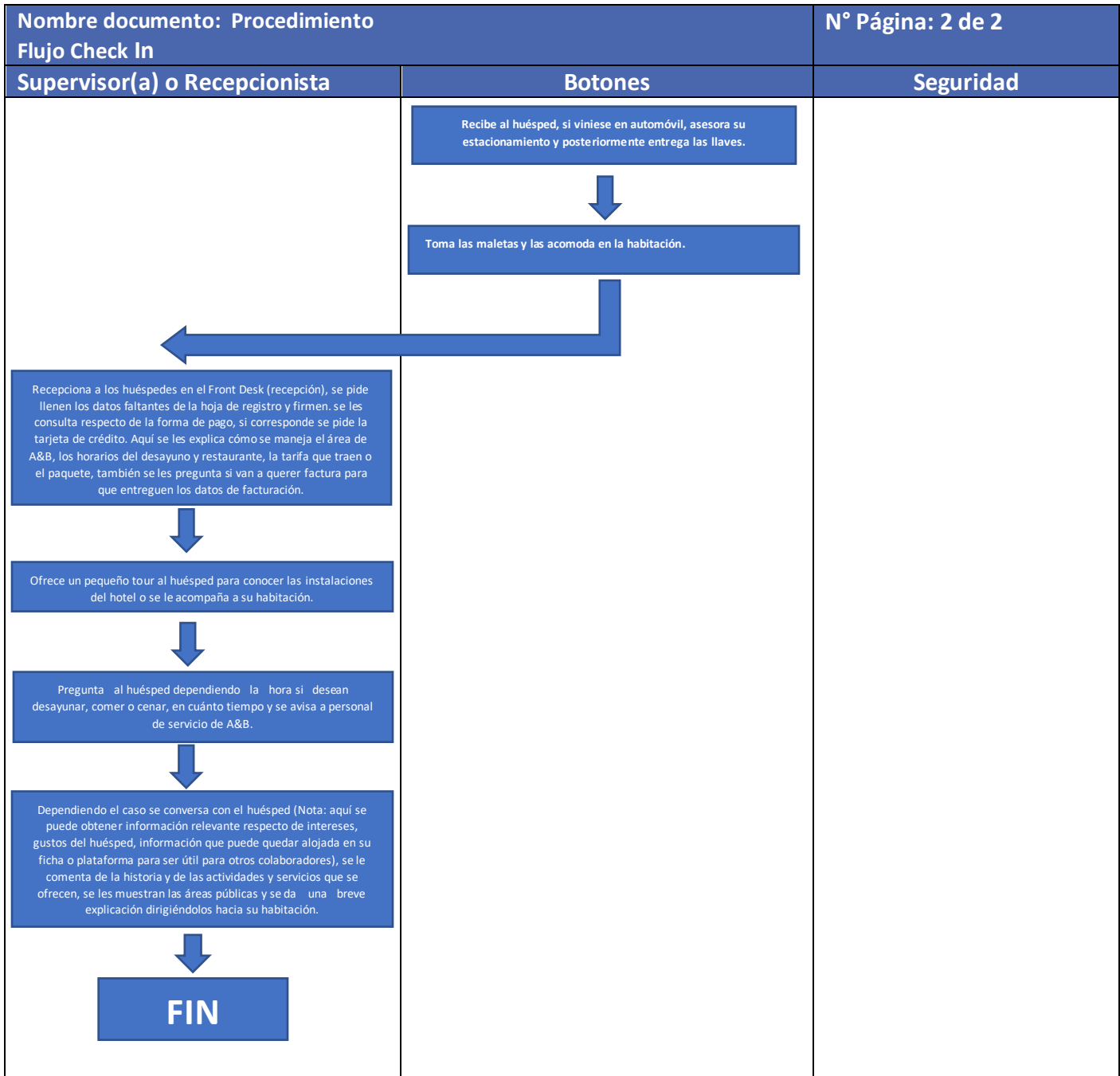
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN ÁREA DE RECEPCIÓN



Nombre del Documento		
Procedimiento Check In		
I. Desarrollo		
Paso	Responsable	Actividad
1	Gerente, Supervisora ó Recepcionista	Imprime registro y lo coloca en una carpeta en la oficina de Front, junto con una hoja de liberación de responsabilidades
2		Coloca lpod junto con hoja de bienvenida y llave en la habitación que se va a ocupar, se tiene que verificar que la llave funcione.
3		Media hora antes de la llegada del huésped se pide al Departamento de A&B llevar una bandeja con las bebidas que se le darán de bienvenida al huésped
4	Seguridad	Informa al Departamento de Recepción que han llegado los huéspedes.
5	Gerente, Supervisora ó Recepcionista	Prepara las bebidas que se les vaya a ofrecer a los huéspedes dependiendo la hora (jugo de naranja por la mañana & mint tonic por la tarde).
6		Se le informa a Ama de llaves y A&B que los huéspedes llegaron.
7		Se recibe a los huéspedes en la entrada principal, muy amablemente se les da la bienvenida, se presenta y se ofrece la bebida , explicando en el caso del mint tonic qu
8		En caso de que vengan en vehículo particular se les pide las llaves del carro y se les comenta que estarán en recepción y el carro en el estacionamiento.
9	Botones	Toma las maletas y las acomoda en la habitación.
10		Acomoda el carro en el estacionamiento y posteriormente entrega las llaves en Recepción.
11	Gerente, Supervisora ó Recepcionista	Dirige los huéspedes hacia la oficina de front, donde se pide llenen los datos faltantes de la hoja de registro y firmen la hoja de liberación de

		responsabilidades, estando en la oficina se les explica cómo se maneja el área de A&B, los horarios del restaurante, la tarifa que traen o el paquete y también se les pregunta si van a querer factura para que entreguen los datos de facturación.
12		Ofrece un pequeño tour al huésped para conocer las instalaciones del hotel o si desean dirigirse a su habitación
13		Pregunta al huésped dependiendo la hora si desean desayunar, comer o cenar, en cuánto tiempo y se avisa a meseros.
14		Dependiendo el caso se hace platica amena al huésped, se le comenta un poco de la historia y de las actividades que ofrecemos, se les muestran las áreas públicas y se da una breve explicación dirigiéndolos hacia su habitación.
Anexo: No tiene		
Código del documento:		
Elaboró	Revisó	Aprobó





Nombre del Documento

Procedimiento Check Out

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) o Recepcionista	Revisa la cuenta el día de la salida del huésped y se chequea con garzones que no haya algún cargo faltante, comprobando que todo esté bien.
2		Cuando el huésped llame para informar que desea que vayan por sus maletas, se le informa a un Botones o Asistente para que vaya a recogerlas.
3	Botones/Asistente	Si corresponde, pide las llaves del vehículo del huésped; posteriormente se dirige a la habitación por las maletas y las sube al automóvil del huésped.
4	Supervisor(a) o Recepcionista	Por radio avisa a Housekeeper para que revise la habitación, (este punto es de suma importancia ya que puede que de último minuto haya consumos de minibar o el huésped olvide algo o haya tomado algo de la habitación).
5	Ama de Llaves o Housekeeper	Housekeeper de llaves verifica si hay algún consumo no cargado, algo que el huésped haya olvidado o algún faltante en la habitación.
6		En caso de que no haya algún faltante al paso N° 8, de lo contrario seguir con el paso N° 7.
7	Supervisor(a) o Recepcionista	En caso de que haya algún faltante en la habitación se indica al huésped con el mayor cuidado indagando lo ocurrido, este es un punto delicado en dónde podrá interactuar el Supervisor.
8		Se pone la cuenta impresa en un sobre (o como sea el procedimiento del hotel, Nota: debe estar muy bien definido), también se muestra su ficha de registro y se pide que si le faltó llenar algún dato lo proporcione antes de salir. Junto con la cuenta o factura se ponen las comandas, por si el huésped necesita verificar los cargos que le fueron realizados.

Nombre del Documento

Procedimiento Check Out

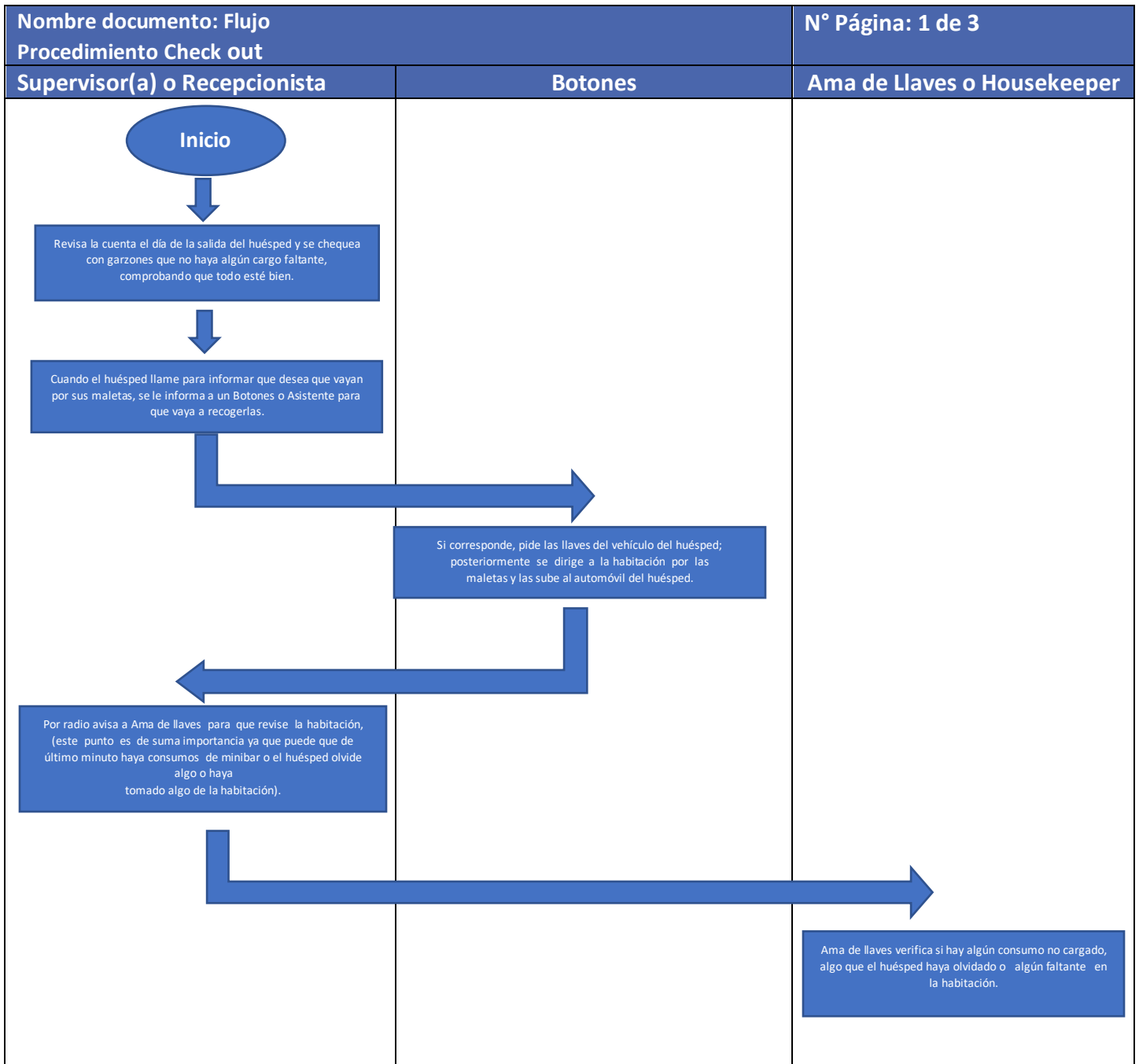
9	Supervisor(a) o Recepcionista	Se muestra la cuenta y se deja que el huésped revise su cuenta, en caso de que tenga alguna duda explican los conceptos de los cargos para que el huésped los comprenda; ya estando de acuerdo con la cuenta, se le pide la tarjeta o el efectivo dependiendo del método de pago acordado.
10	Supervisor(a) o Recepcionista	Si requiere factura se le comenta que se le enviará e-mail o se entrega físicamente, previo chequeo de los datos de facturación.
11		Se le entrega su cuenta/factura en un sobre, junto con la copia de su Boucher.
12		Se le acompaña a la entrada principal y se les despide cordialmente, esperando que vuelva pronto.








Anexo:


No tiene

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------



Nombre documento: Flujo Procedimiento Check out		N° Página: 2 de 3
Supervisor(a) o Recepcionista	Botones	Ama de Llaves o Housekeeper
		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> En caso de que no haya algún faltante al paso N° 8, de lo contrario seguir con el paso N° 7. </div>
		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> En caso de que haya algún faltante en la habitación se indica al huésped con el mayor cuidado indagando lo ocurrido, este es un punto delicado en dónde podrá interactuar el Supervisor. </div>		
		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> Se pone la cuenta impresa en un sobre (o como sea el procedimiento del hotel, Nota: debe estar muy bien definido), también se muestra su ficha de registro y se pide que si le faltó llenar algún dato lo proporcione antes de salir. Junto con la cuenta o factura se ponen las comandas, por si el huésped necesita verificar los cargos que le fueron realizados. </div>		
		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> Se muestra la cuenta y se deja que el huésped revise su cuenta, en caso de que tenga alguna duda explican los conceptos de los cargos para que el huésped los comprenda; ya estando de acuerdo con la cuenta, se le pide la tarjeta o el efectivo dependiendo del método de pago acordado. </div>		
		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> Si requiere factura se le comenta que se le enviará e-mail o se entrega físicamente, previo chequeo de los datos de facturación. </div>		
		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> Se le entrega su cuenta/factura en un sobre, junto con la copia de su vóucher. </div>		
		

Nombre documento: Flujo Procedimiento Check out		N° Página: 3 de 3
Supervisor(a) o Recepcionista	Botones	Ama de Llaves o Housekeeper
<p data-bbox="107 472 576 541">Se le acompaña a la entrada principal y se les despide cordialmente, esperando que vuelva pronto.</p>  <p data-bbox="224 678 423 745">FIN</p>		

Nombre del Documento

Procedimiento para contestar el teléfono

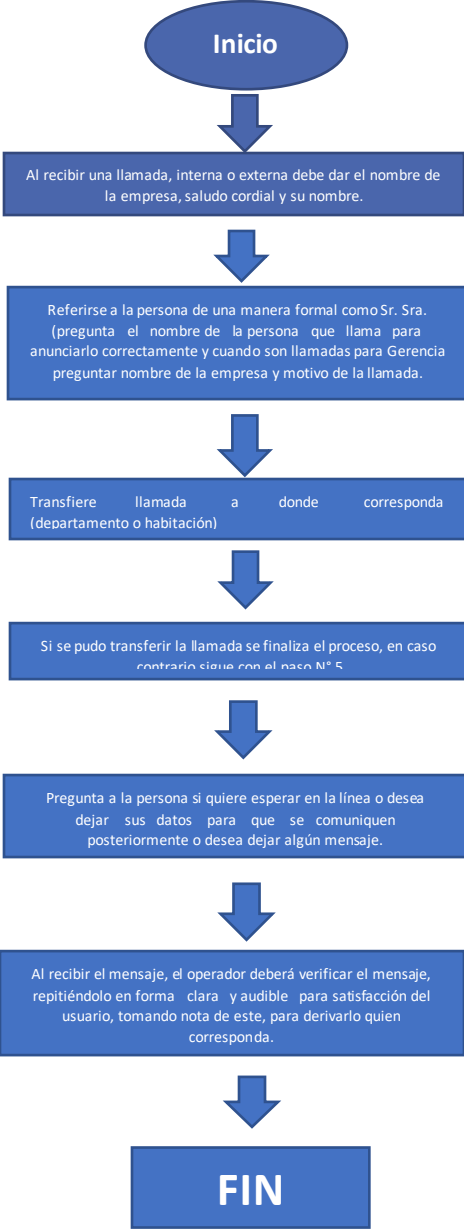
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista u operador	Al recibir una llamada, interna o externa debe dar el nombre de la empresa, saludo cordial y su nombre.
2		Referirse a la persona de una manera formal como Sr. Sra. (pregunta el nombre de la persona que llama para anunciarlo correctamente y cuando son llamadas para Gerencia preguntar nombre de la empresa y motivo de la llamada.
3		Transfiere llamada a donde corresponda (departamento o habitación).
4		Si se pudo transferir la llamada se finaliza el proceso, en caso contrario sigue con el paso N° 5
5		Pregunta a la persona si quiere esperar en la línea o desea dejar sus datos para que se comuniquen posteriormente o desea dejar algún mensaje.
6		Al recibir el mensaje, el operador deberá verificar el mensaje, repitiéndolo en forma clara y audible para satisfacción del usuario, tomando nota de este, para derivarlo quien corresponda.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre documento: Flujo Procedimiento para contestar el teléfono		N° Página: 1 de 1
Recepcionista u Operador		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Al recibir una llamada, interna o externa debe dar el nombre de la empresa, saludo cordial y su nombre.] Step1 --> Step2[Referirse a la persona de una manera formal como Sr. Sra. (pregunta el nombre de la persona que llama para anunciarlo correctamente y cuando son llamadas para Gerencia preguntar nombre de la empresa y motivo de la llamada.)] Step2 --> Step3[Transfiere llamada a donde corresponda (departamento o habitación)] Step3 --> Step4[Si se pudo transferir la llamada se finaliza el proceso, en caso contrario sigue con el paso N° 5.] Step4 --> Step5[Pregunta a la persona si quiere esperar en la línea o desea dejar sus datos para que se comuniquen posteriormente o desea dejar algún mensaje.] Step5 --> Step6[Al recibir el mensaje, el operador deberá verificar el mensaje, repitiéndolo en forma clara y audible para satisfacción del usuario, tomando nota de este, para derivarlo quien corresponda.] Step6 --> Fin[FIN] </pre>		

Nombre del Documento

Procedimiento para mensajes telefónicos

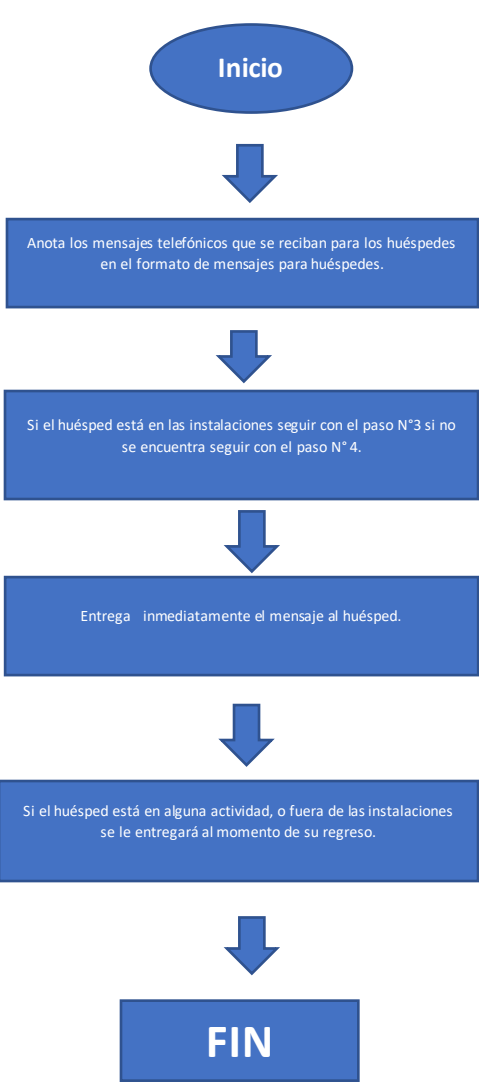
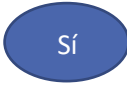
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista/Operador	Anota los mensajes telefónicos que se reciban para los huéspedes en el formato de mensajes para huéspedes.
2		Si el huésped está en las instalaciones seguir con el paso N°3 si no se encuentra seguir con el paso N° 4.
3		Entrega inmediatamente el mensaje al huésped.
4		Si el huésped está en alguna actividad, o fuera de las instalaciones se le entregará al momento de su regreso.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre documento: Flujo Procedimiento para mensajes telefónicos		N° Página: 1 de 1
Recepcionista u Operador		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Anota los mensajes telefónicos que se reciben para los huéspedes en el formato de mensajes para huéspedes.] Step1 --> Step2[Si el huésped está en las instalaciones seguir con el paso N°3 si no se encuentra seguir con el paso N° 4.] Step2 --> Step3[Entrega inmediatamente el mensaje al huésped.] Step3 --> Step4[Si el huésped está en alguna actividad, o fuera de las instalaciones se le entregará al momento de su regreso.] Step4 --> Fin[FIN] </pre>	 <p>Sí</p>	

Nombre del Documento

Procedimiento de llegadas y salidas para Housekeeping

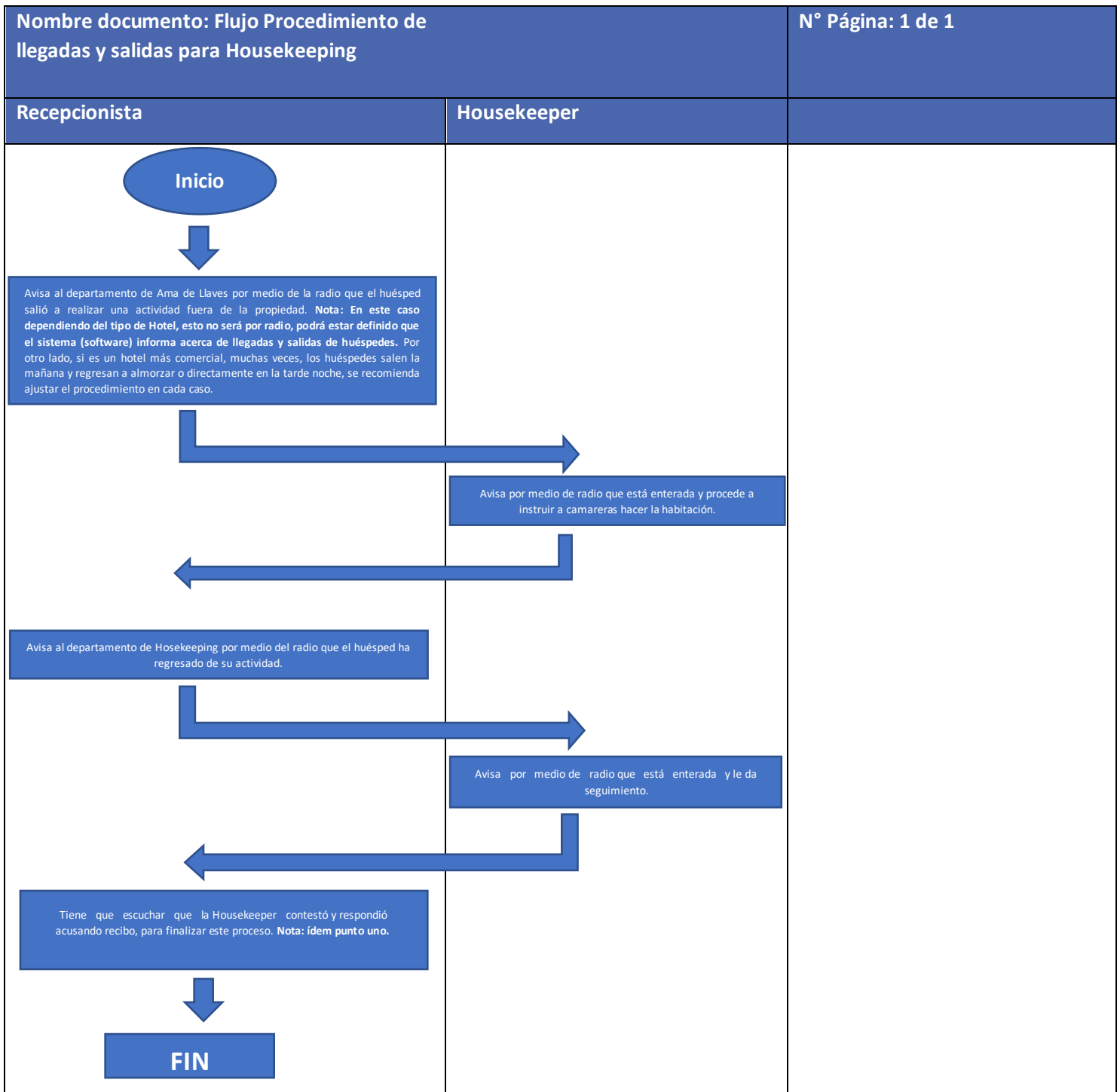
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Recepcionista	Avisa al departamento de Ama de Llaves por medio de la radio que el huésped salió a realizar una actividad fuera de la propiedad. Nota: En este caso dependiendo del tipo de Hotel, esto no será por radio, podrá estar definido que el sistema (software) informa acerca de llegadas y salidas de huéspedes. Por otro lado, si es un hotel más comercial, muchas veces, los huéspedes salen la mañana y regresan a almorzar o directamente en la tarde noche, se recomienda ajustar el procedimiento en cada caso.
2	Housekeeper	Avisa por medio de radio que está enterada y procede a instruir a camareras hacer la habitación.
3	Recepcionista	Avisa al departamento de Ama de Llaves por medio del radio que el huésped ha regresado de su actividad.
4	Housekeeper	Avisa por medio de radio que está enterada y le da seguimiento.
5	Recepcionista	Tiene que escuchar que el Ama de Llaves contestó y respondió acusando recibo, para finalizar este proceso. Nota: ídem punto uno.

Anexo:
No tiene

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------



Nombre del Documento

Procedimiento Llegadas y salidas por seguridad

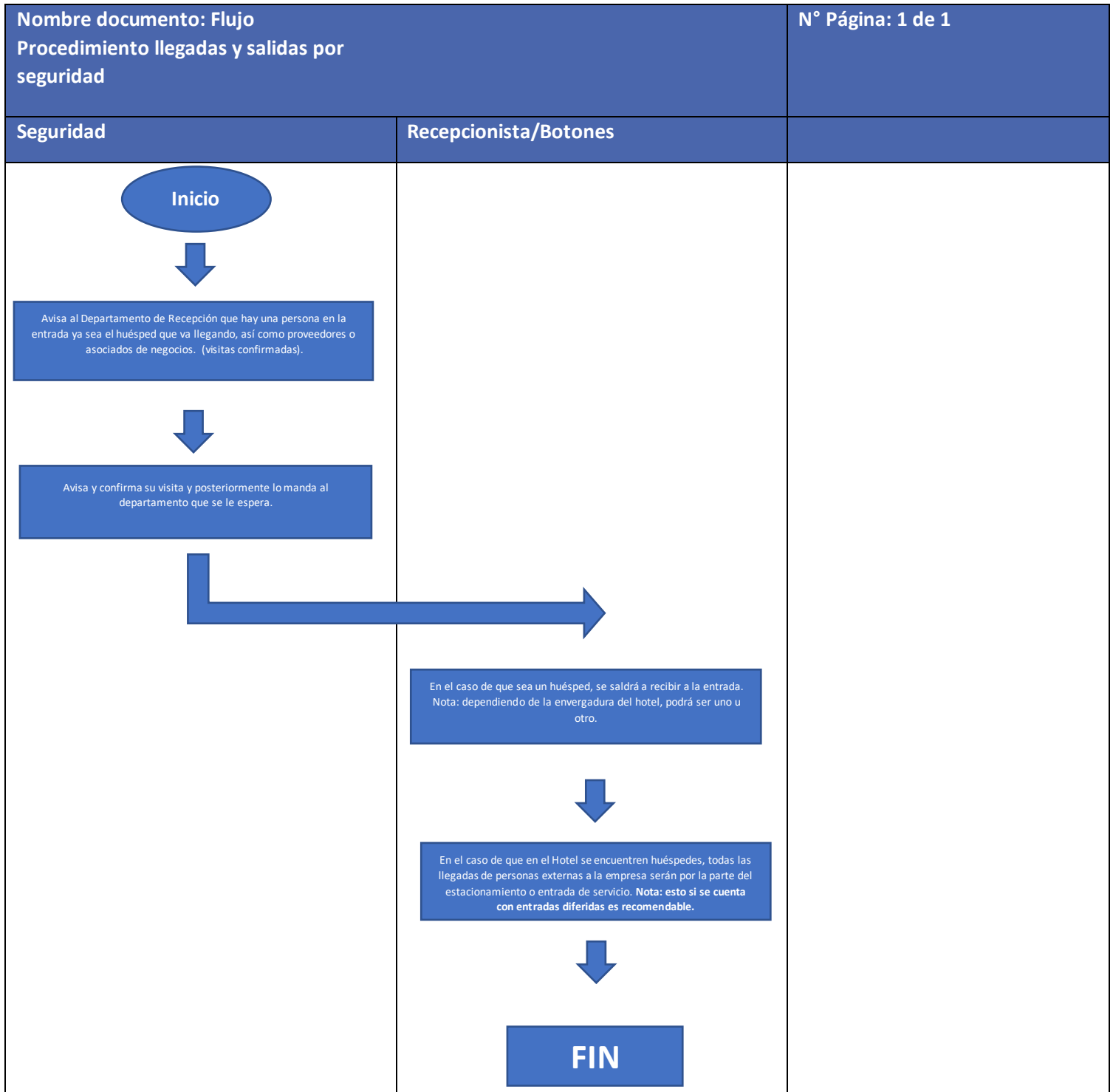
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Seguridad	Avisa al Departamento de Recepción que hay una persona en la entrada ya sea el huésped que va llegando, así como proveedores o asociados de negocios. (visitas confirmadas).
2		Avisa y confirma su visita y posteriormente lo manda al departamento que se le espera.
3	Recepcionista/Botones	En el caso de que sea un huésped, se saldrá a recibir a la entrada. Nota: dependiendo de la envergadura del hotel, podrá ser uno u otro.
4		En el caso de que en el Hotel se encuentren huéspedes, todas las llegadas de personas externas a la empresa serán por la parte del estacionamiento o entrada de servicio. Nota: esto si se cuenta con entradas diferidas es recomendable.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------



Nombre del Documento

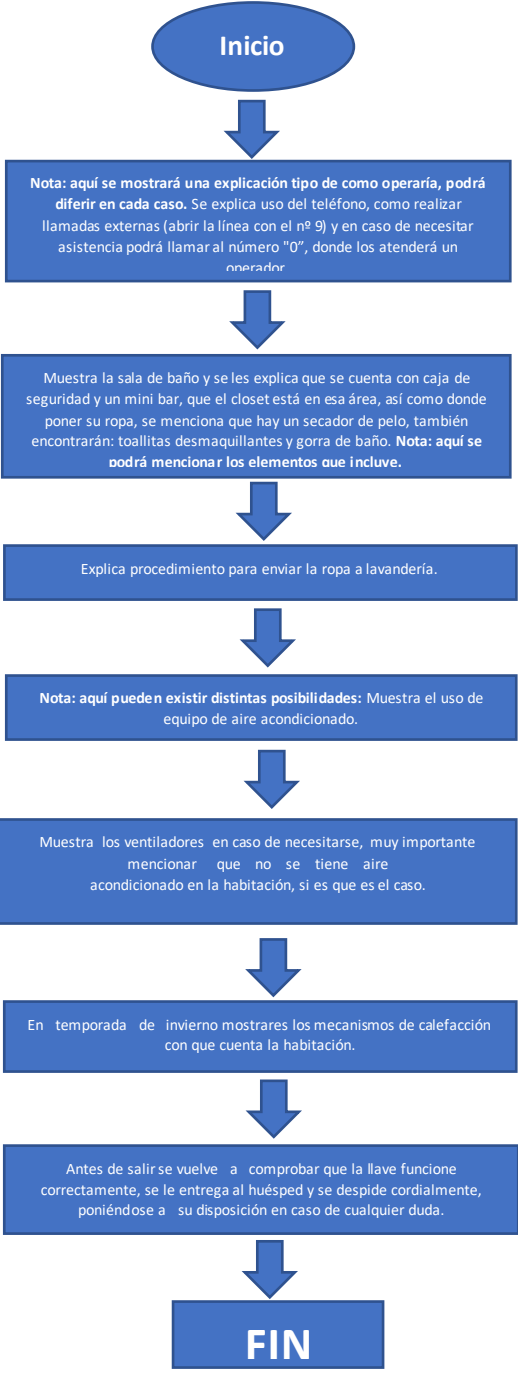
Procedimiento para mostrar habitación al huésped

I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) Recepcionista	Nota: aquí se mostrará una explicación tipo de como operaría, podrá diferir en cada caso. Se explica uso del teléfono, como realizar llamadas externas (abrir la línea con el Nº 9) y en caso de necesitar asistencia podrá llamar al número "0", donde los atenderá un operador.
2		Muestra la sala de baño y se les explica que se cuenta con caja de seguridad y un minibar, que el closet está en esa área, así como donde poner su ropa, se menciona que hay un secador de pelo, también encontrarán: toallitas desmaquillantes y gorra de baño. Nota: aquí se podrá mencionar los elementos que incluye.
3		Explica procedimiento para enviar la ropa a lavandería.
4		Nota: aquí pueden existir distintas posibilidades: Muestra el uso de equipo de aire acondicionado.
5		Muestra los ventiladores en caso de necesitarse, muy importante mencionar si se tiene o no tiene aire acondicionado en la habitación, si es que es el caso.
6		En temporada de invierno mostrares los mecanismos de calefacción con que cuenta la habitación.
7		Antes de salir se vuelve a comprobar que la llave funcione correctamente, se le entrega al huésped y se despide cordialmente, poniéndose a su disposición en caso de cualquier duda.

Anexo:

Código del	documento	
Elaboró	Revisó	Aprobó

Nombre documento: Flujo Procedimiento para mostrar habitación al huésped		N° Página: 1 de 1
Supervisor(a) Recepcionista		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Note1[Nota: aquí se mostrará una explicación tipo de como operaría, podrá diferir en cada caso. Se explica uso del teléfono, como realizar llamadas externas (abrir la línea con el nº 9) y en caso de necesitar asistencia podrá llamar al número "0", donde los atenderá un operador.] Note1 --> Step1[Muestra la sala de baño y se les explica que se cuenta con caja de seguridad y un mini bar, que el closet está en esa área, así como donde poner su ropa, se menciona que hay un secador de pelo, también encontrarán: toallitas desmaquillantes y gorra de baño. Nota: aquí se podrá mencionar los elementos que incluye.] Step1 --> Step2[Explica procedimiento para enviar la ropa a lavandería.] Step2 --> Note2[Nota: aquí pueden existir distintas posibilidades: Muestra el uso de equipo de aire acondicionado.] Note2 --> Step3[Muestra los ventiladores en caso de necesitarse, muy importante mencionar que no se tiene aire acondicionado en la habitación, si es que es el caso.] Step3 --> Step4[En temporada de invierno mostrares los mecanismos de calefacción con que cuenta la habitación.] Step4 --> Step5[Antes de salir se vuelve a comprobar que la llave funcione correctamente, se le entrega al huésped y se despide cordialmente, poniéndose a su disposición en caso de cualquier duda.] Step5 --> Fin([FIN]) </pre>		

Nombre del Documento

Procedimiento para recibir correos electrónicos

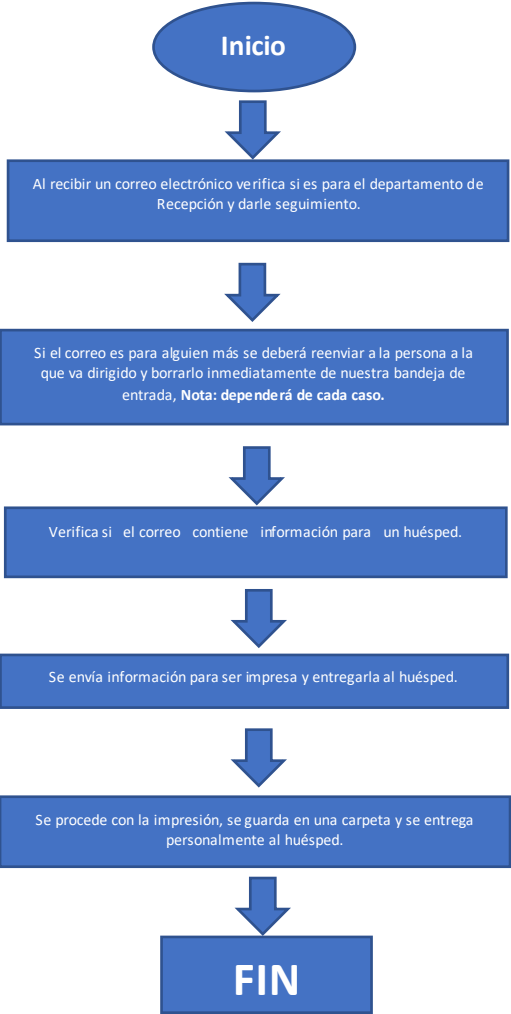
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) o Recepcionista	Al recibir un correo electrónico verifica si es para el departamento de Recepción y darle seguimiento.
2		Si el correo es para alguien más se deberá reenviar a la persona a la que va dirigido y borrarlo inmediatamente de nuestra bandeja de entrada, Nota: dependerá de cada caso.
3		Verifica si el correo contiene información para un huésped.
4		Se envía información para ser impresa y entregarla al huésped.
5		Se procede con la impresión, se guarda en una carpeta y se entrega personalmente al huésped.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre documento: Flujo Procedimiento para recibir correos electrónicos		N° Página: 1 de 1
Supervisor(a) Recepcionista		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Al recibir un correo electrónico verifica si es para el departamento de Recepción y darle seguimiento.] Step1 --> Step2[Si el correo es para alguien más se deberá reenviar a la persona a la que va dirigido y borrarlo inmediatamente de nuestra bandeja de entrada. Nota: dependerá de cada caso.] Step2 --> Step3[Verifica si el correo contiene información para un huésped.] Step3 --> Step4[Se envía información para ser impresa y entregarla al huésped.] Step4 --> Step5[Se procede con la impresión, se guarda en una carpeta y se entrega personalmente al huésped.] Step5 --> Fin([FIN]) </pre>		

Nombre del Documento

Procedimiento para cargo de servicios o propina

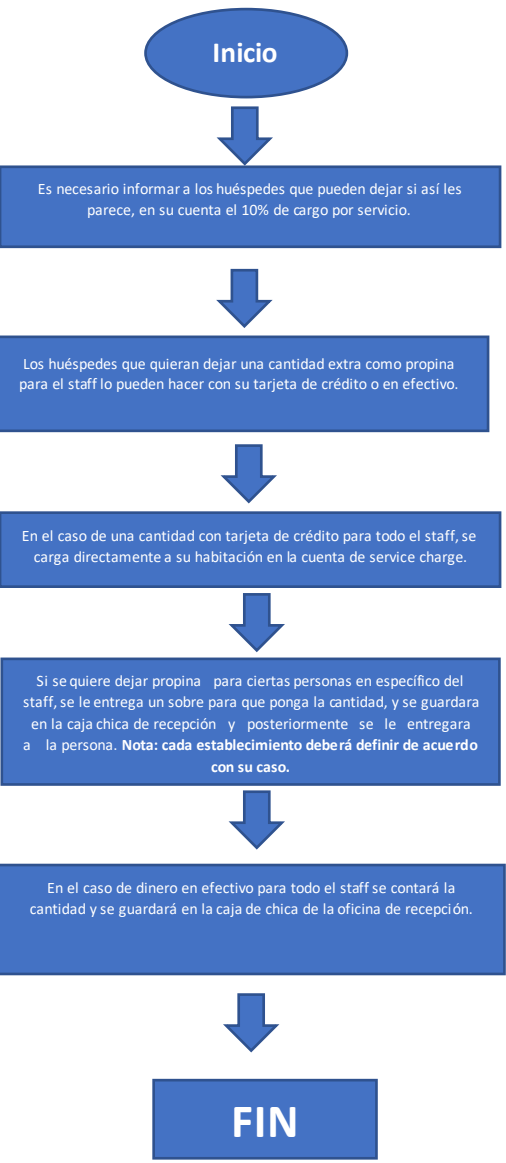
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) o Recepcionista	Es necesario informar a los huéspedes que pueden dejar si así les parece, en su cuenta el 10% de cargo por servicio.
2		Los huéspedes que quieran dejar una cantidad extra como propina para el staff lo pueden hacer con su tarjeta de crédito o en efectivo.
3		En el caso de una cantidad con tarjeta de crédito para todo el staff, se carga directamente a su habitación en la cuenta de service charge.
4		Si se quiere dejar propina para ciertas personas en específico del staff, se le entrega un sobre para que ponga la cantidad, y se guardara en la caja chica de recepción y posteriormente se le entregara a la persona. Nota: cada establecimiento deberá definir de acuerdo con su caso.
5		En el caso de dinero en efectivo para todo el staff se contará la cantidad y se guardará en la caja de chica de la oficina de recepción.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre documento: Flujo Procedimiento para cargo de servicios o propina		N° Página: 1 de 1
Supervisor(a) Recepcionista		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Es necesario informar a los huéspedes que pueden dejar si así les parece, en su cuenta el 10% de cargo por servicio.] Step1 --> Step2[Los huéspedes que quieran dejar una cantidad extra como propina para el staff lo pueden hacer con su tarjeta de crédito o en efectivo.] Step2 --> Step3[En el caso de una cantidad con tarjeta de crédito para todo el staff, se carga directamente a su habitación en la cuenta de service charge.] Step3 --> Step4[Si se quiere dejar propina para ciertas personas en específico del staff, se le entrega un sobre para que ponga la cantidad, y se guardara en la caja chica de recepción y posteriormente se le entregara a la persona. Nota: cada establecimiento deberá definir de acuerdo con su caso.] Step4 --> Step5[En el caso de dinero en efectivo para todo el staff se contará la cantidad y se guardará en la caja de chica de la oficina de recepción.] Step5 --> FIN([FIN]) </pre>		

Nombre del Documento

Procedimiento para servicio de masajes

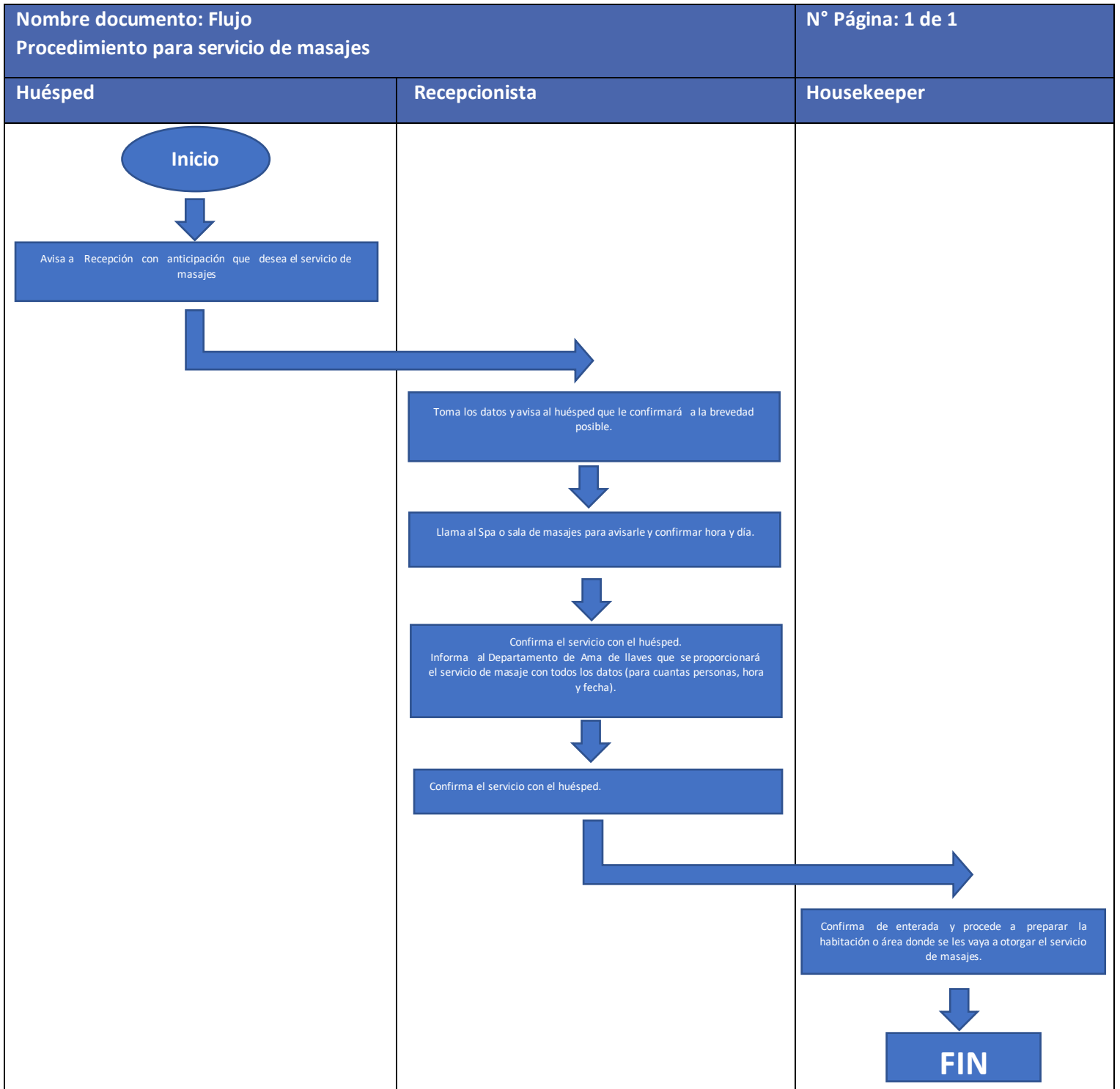
I. Desarrollo

Paso	Responsable	Actividad
1	Huésped	Avisa a Recepción con anticipación que desea el servicio de masajes
2	Recepcionista	Toma los datos y avisa al huésped que le confirmará a la brevedad posible.
3		Llama al Spa o sala de masajes para avisarle y confirmar hora y día.
4		Confirma el servicio con el huésped.
5		Confirma el servicio con el huésped. Informa al Departamento de Housekeeping de llaves que se proporcionará el servicio de masaje con todos los datos (para cuantas personas, hora y fecha).
6	Housekeeper	Confirma de enterada y procede a preparar la habitación o área donde se les vaya a otorgar el servicio de masajes.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------



Nombre del Documento

Procedimiento de venta de amenities

I. Desarrollo

Nota: Existen Hoteles que tienen varios productos que en ocasiones los huéspedes están interesados en comprar como: batas de baño, pantuflas, botellas de amenities como shampoo, aceite, entre otros. Cuando esto sucede, el procedimiento para generar la venta es el siguiente:

Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) o Recepcionista	Toma el pedido del huésped y lo verifica con ama de llaves para ver si lo tiene en existencia.
2		Verifica el precio del producto en el Tarifario.
3		Realiza el cargo en el sistema o forma manual.
4		Se coordina entrega de producto a Huésped.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Nombre documento: Flujo Procedimiento de venta de Amenities		N° Página: 1 de 1
Supervisor(a) Recepcionista		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Toma el pedido del huésped y lo verifica con ama de llaves para ver si lo tiene en existencia.] Step1 --> Step2[Verifica el precio del producto en el Tarifario.] Step2 --> Step3[Realiza el cargo en el sistema o forma manual.] Step3 --> Step4[Se coordina entrega de producto a Huésped.] Step4 --> Fin[FIN] </pre>		

Nombre del Documento

Procedimiento para foreign exchange currency

I. Desarrollo

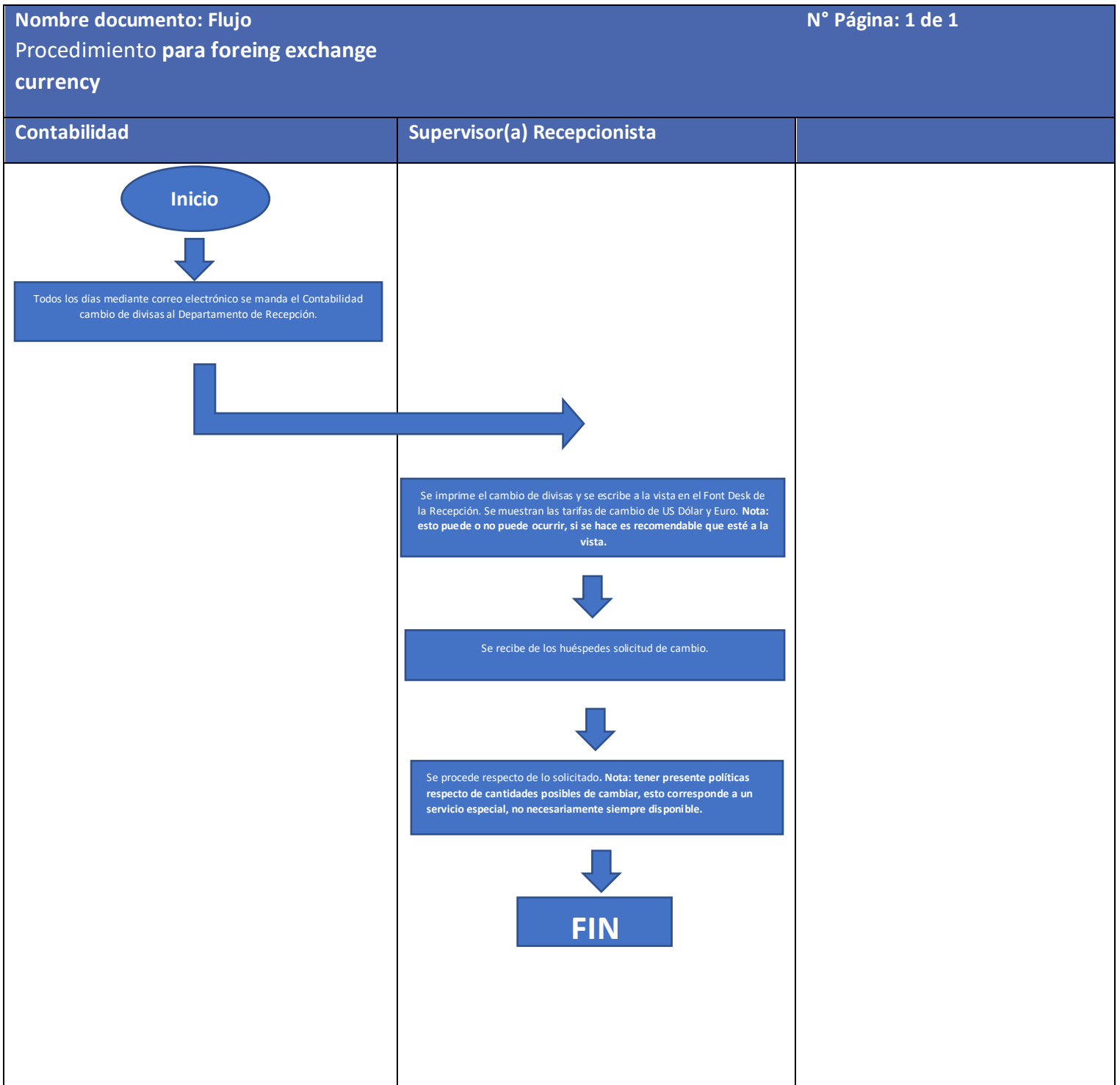
Este cargo se elabora cuando un huésped pide cambiar USD u otro tipo de divisa.

Paso	Responsable	Actividad
1	Contabilidad	Todos los días mediante correo electrónico se manda el Contabilidad cambio de divisas al Departamento de Recepción.
2	Supervisor(a) o Recepcionista	Se imprime el cambio de divisas y se escribe a la vista en el Front Desk de la Recepción. Se muestran las tarifas de cambio de US Dólar y Euro. Nota: esto puede o no puede ocurrir, si se hace es recomendable que esté a la vista.
3		Se recibe de los huéspedes solicitud de cambio.
4		Se procede respecto de lo solicitado. Nota: tener presente políticas respecto de cantidades posibles de cambiar, esto corresponde a un servicio especial, no necesariamente siempre disponible.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------



Nombre del Documento

Procedimiento de reservación al restaurante.

Recepción recibirá las llamadas solicitando reservar una mesa para desayuno, comida o cena. Para estos servicios es indispensable solicitar información antes de confirmar una reservación.

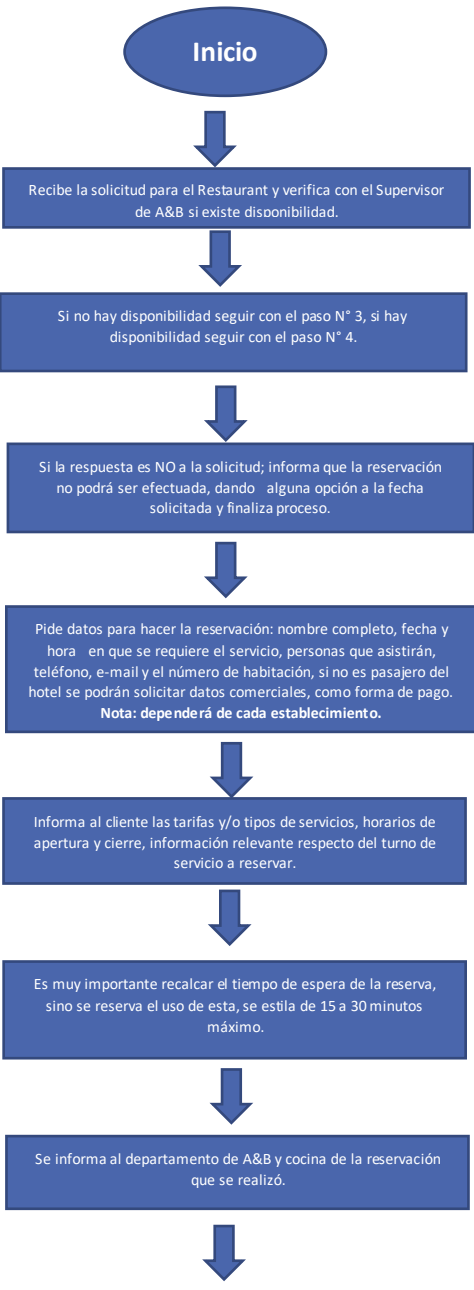
I. Desarrollo



Paso	Responsable	Actividad
1	Supervisor(a) o Recepcionista	Recibe la solicitud para el Restaurant y verifica con el Supervisor de A&B si existe disponibilidad.
2		Si no hay disponibilidad seguir con el paso N° 3, si hay disponibilidad seguir con el paso N° 4.
3		Si la respuesta es NO a la solicitud; informa que la reservación no podrá ser efectuada, dando alguna opción a la fecha solicitada y finaliza proceso.
4		Pide datos para hacer la reservación: nombre completo, fecha y hora en que se requiere el servicio, personas que asistirán, teléfono, e-mail y el número de habitación, si no es pasajero del hotel se podrán solicitar datos comerciales, como forma de pago. Nota: dependerá de cada establecimiento.
5		Informa al cliente las tarifas y/o tipos de servicios, horarios de apertura y cierre, información relevante respecto del turno de servicio a reservar.
6		Es muy importante recalcar el tiempo de espera de la reserva, sino se reserva el uso de esta, se estima de 15 a 30 minutos máximo.
7		Se informa al departamento de A&B y cocina de la reservación que se realizó.
8		Guarda los datos proporcionados por la persona interesada en la bitácora de recepción, de acuerdo con novedades y reservas provocadas en el turno.
9		Envía un correo a la persona que realizó la reservación, donde se confirma el servicio requerido, y se pone en copia el archivo con la información proporcionada, copiando a departamento de A&B.

Anexo:

Código del documento:

Elaboró	Revisó	Aprobó

Nombre documento: Flujo Procedimiento de reservación al restaurante.		N° Página: 1 de 2
Supervisor(a) o Recepcionista		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Step1[Recibe la solicitud para el Restaurant y verifica con el Supervisor de A&B si existe disponibilidad.] Step1 --> Step2[Si no hay disponibilidad seguir con el paso N° 3, si hay disponibilidad seguir con el paso N° 4.] Step2 --> Step3[Si la respuesta es NO a la solicitud; informa que la reservación no podrá ser efectuada, dando alguna opción a la fecha solicitada y finaliza proceso.] Step3 --> Step4[Pide datos para hacer la reservación: nombre completo, fecha y hora en que se requiere el servicio, personas que asistirán, teléfono, e-mail y el número de habitación, si no es pasajero del hotel se podrán solicitar datos comerciales, como forma de pago. Nota: dependerá de cada establecimiento.] Step4 --> Step5[Informa al cliente las tarifas y/o tipos de servicios, horarios de apertura y cierre, información relevante respecto del turno de servicio a reservar.] Step5 --> Step6[Es muy importante recalcar el tiempo de espera de la reserva, sino se reserva el uso de esta, se estima de 15 a 30 minutos máximo.] Step6 --> Step7[Se informa al departamento de A&B y cocina de la reservación que se realizó.] Step7 --> End([Fin]) </pre>	<p>SÍ</p> <p>NO</p>	

Nombre documento: Flujo Procedimiento de reservación al restaurante.		N° Página: 2 de 2
Supervisor(a) o Recepcionista		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Envía un correo a la persona que realizó la reservación, donde se confirma el servicio requerido, y se pone en copia el archivo con la información proporcionada, copian do a departamento de A&B.</p> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Envía un correo a la persona que realizó la reservación, donde se confirma el servicio requerido, y se pone en copia el archivo con la información proporcionada, copian do a departamento de A&B.</p> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>FIN</p> </div>		



PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA PARA FORTALECER EL TURISMO
DE NEGOCIOS EN LAS PYMES HOTELERAS DE LA REGIÓN DE ATACAMA

**COMPENDIO DE TÉCNICAS, HERRAMIENTAS
& TECNOLOGÍAS, PARA EL TURISMO DE NEGOCIOS**