

Manual Simplificado de Capacitación en Hotelería

Mayo 2012



Manual
Simplificado de
Capacitación
en Hotelería

Manual simplificado de capacitación en hotelería

CEPAM - FAD, 2012

Edita y distribuye:
Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM

Dirección: calle Luis Cordero E6-11 y Reina Victoria, edificio Gabriela Mistral, piso 1, Of. 102
Teléfono: (593 - 02) 222 4994
E-mail: cepamuio@gmail.com

Dirección técnica de la FAD:
Eusebio Megías, Director Técnico
Gerardo Lerma, Subdirector de Cooperación al Desarrollo
Marisol Cortés, Delegada FAD Ecuador

Dirección ejecutiva CEPAM:
Susana Balarezo

Coordinación del proyecto:
María Mosquera, CEPAM

Elaboración de contenidos:
Chef Segundo Arroyo
Asociación de Hoteleros de Esmeraldas

Diseño y diagramación: Valeria Rivilla
Ilustraciones: Israel Pardo
Fotografía: Valeria Rivilla

Este material se publica y distribuye con el apoyo técnico de la FAD y la financiación del Gobierno de Cantabria, en el marco del proyecto La juventud de Esmeraldas protagoniza el fortalecimiento de la institucionalidad, la participación democrática y el desarrollo de emprendimientos sociales, productivos y culturales, ejecutado por CEPAM.



I. ATENCIÓN A CLIENTES: EL “SERVICIO SUPERIOR”

II. TÉCNICAS DE SERVICIO - SALONERÍA

2.1 Historia
2.2 ¿Cuáles son los tipos de restaurantes?
2.3 La atención a clientes

a) Presentación personal y cortesía
b) Higiene
c) Conocimiento de los alimentos y las bebidas
d) La “mise en place”
e) Montaje de la mesa

2.4 Bebidas

a) La coctelería

III. TÉCNICAS DE PISOS

3.1 Ama de llaves
3.2 Supervisora de ama de llaves
3.3 Camarera de piso

PRESENTACIÓN

El Centro Ecuatoriano de Promoción y Acción de la Mujer – CEPAM, como responsable de la ejecución del proyecto “La juventud de Esmeraldas (Ecuador) protagoniza el fortalecimiento de la institucionalidad, la participación democrática y el desarrollo de emprendimientos sociales, culturales y laborales”, auspiciado por el Gobierno de Cantabria (España), en cooperación con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción – FAD, presentan este material de capacitación orientado a mejorar las competencias laborales de jóvenes vinculados a las organizaciones juveniles de Esmeraldas.

El objetivo del proyecto está orientado a favorecer el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de la juventud de Esmeraldas (Ecuador), desde el desarrollo de sus capacidades organizativas y la implementación de estrategias sostenibles que fomenten competencias sociales, contribuyendo a la inserción laboral y a la integración comunitaria. Fomentamos el mejoramiento de las capacidades técnicas y empresariales de los/las jóvenes, así como su potencial de innovación para una inserción inteligente al mercado laboral de la ciudad y la provincia. Esto lo logramos mediante estrategias de capacitación y formación, complementadas con materiales que sirvan de apoyo a la educación no formal de jóvenes, integrados a las organizaciones que forman parte de la Red Coordinadora de Jóvenes de Esmeraldas - RCJ.

El material pedagógico que presentamos en el “**Manual simplificado de Capacitación en Hotelería**” forma parte de una serie de propuestas metodológicas de apoyo a la capacitación en los temas priorizados por el proyecto, como son los servicios de Hotelería, por considerarla una rama económica dinámica en la realidad de Esmeraldas, con potencial para absorber la mano de obra juvenil que se inserta anualmente al mercado laboral. El manual cumple también el objetivo de llenar un vacío de herramientas de capacitación especializadas, en temas relacionados a las competencias que se quieren fomentar entre los/las jóvenes, en virtud del potencial turístico de la ciudad.

La aptitud turística de Esmeraldas se sustenta en de la belleza escénica de sus playas y en la riqueza natural de su flora y su fauna. Pero sobre todo, el potencial de Esmeraldas proviene de la riqueza de la cultura afro esmeraldeña, expresada en las manifestaciones de su música, sus bailes, su vestuario y su cocina tradicional, llena de aromas y misteriosos sabores. Sin embargo, este gran

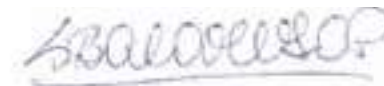
potencial económico y turístico no ha sido desarrollado a cabalidad, para ofrecer alternativas de desarrollo para su población, que sean social y económicamente viables y ambientalmente sostenibles.

Los jóvenes y las jóvenes de las organizaciones integradas a la RCJ quieren asumir el reto de contribuir al desarrollo del potencial turístico de Esmeraldas, rescatando los valores de amabilidad y buen trato de su gente, para imprimir un sello de calidad a los servicios turísticos de la ciudad. Desean desarrollar -como lo plantea el manual- el concepto de “servicio superior” que ayude al personal encargado de la atención al cliente, a mejorar sus posibilidades de tener una clientela fija, que se encargue de promocionar el negocio y la ciudad, y por lo tanto, de aumentar las ventas.

La juventud aspira no sólo conseguir clientes satisfechos, sino sobrepasar sus expectativas de atención y buen trato, haciéndolos sentir importantes y valiosos, capaces de fomentar los servicios de la ciudad. Este principio lo asumen los y las jóvenes para incorporarlos en todos los emprendimientos apoyados por el proyecto.

Para lograr este objetivo, desde el proyecto se impulsó la capacitación en Hotelería, dirigida a los/las jóvenes que desean ser parte activa de este cambio, perfeccionando sus competencias laborales, que les permita una mejor inserción laboral, al ofrecer una fuerza laboral altamente calificada, para insertarse en una rama con potencial de crecimiento.

Queremos agradecer al Chef Segundo Arroyo y a las/los jóvenes que participaron en los cursos de Hotelería, en los cuales aportaron con sus ideas, inquietudes y su participación activa, lo que permitió sistematizar este material de capacitación, que servirá para entrenar a nuevos grupos en el futuro. También queremos agradecer al equipo técnico del proyecto, que apoyaron en la realización de los cursos y en la consecución de la utilería necesaria para su realización, aportando con sugerencias para la elaboración del material de capacitación, que viene a llenar un gran vacío, ante la falta total de antecedentes en esta materia. A todos ellos y ellas, muchas gracias.



Susana Balarezo
Directora Ejecutiva CEPAM



Marisol Cortés
Representante de la FAD Ecuador



I. ATENCIÓN A CLIENTES: EL "SERVICIO SUPERIOR"

El concepto de "servicio superior" ayudará al personal encargado de la atención a clientes, a mejorar sus posibilidades de tener una clientela fija, que se encargue de promocionar el negocio y, por lo tanto, de aumentar las ventas.

En cualquier hotel o restaurante donde se practique el servicio superior, se entregará al huésped más de lo que él o ella esperan. La idea ya no es tan solo tener clientes satisfechos, sino sobrepasar sus expectativas de atención y buen trato, haciéndolos sentir importantes y valiosos.

Este servicio se puede lograr incluso con una sonrisa o un tono de voz agradable, un detalle inesperado como un vaso de agua o un café en determinados momentos.

Ofrecer una atención de excelencia implica, en primer lugar, tener una actitud básica de servicio superior que, junto a la ejecución correcta de los procedimientos, permite ir más allá y lograr la total satisfacción de las necesidades del cliente. Así, por muy delicioso que pueda ser el café, no tendrá el mismo sabor si el o la mesera lo sirve de mala gana.



¿Cómo aprender a dar un "servicio superior"?

El primer paso es conseguir esta actitud básica de atención. Las herramientas primordiales consisten en estar sonriente en forma natural, ser atento/a y cortés. Empleando el sentido común, se deben buscar las mejores respuestas para todas las situaciones, ya sean normales o conflictivas.

En los servicios de hotelería y en restaurantes, las personas que realizan las funciones de 'supervisor/a' y todo el equipo de trabajo deben entonces identificar con claridad aquellas "situaciones problema" que ocurren eventualmente en el establecimiento. Puede

que en la cocina tarden mucho en preparar cada plato; o bien que los/as meseros sean demasiado inquisitivos a la hora de tomar el pedido; que los empleados discutan frecuentemente entre sí, incluso ante los clientes.

Cualquiera que sea el caso se debe tener presente que su solución radica básicamente en una actitud positiva, en una ejecución correcta de los procedimientos de servicio y en la consideración de la imagen que

quiere proyectar del establecimiento. Este último punto es también muy importante y sirve de gran ayuda como punto de referencia para la hora de la autocrítica y de las decisiones. Por ejemplo, ¿cómo se debe contestar el teléfono?, ¿con que palabras debe el recepcionista recibir al huésped que llega?

Es de vital importancia saber que, en la búsqueda del servicio superior participen todos, absolutamente todos los que trabajan en la empresa. No basta con que los/as meseros atiendan bien, si por otro lado el portero recibe a los clientes con cara de pocos amigos; o viceversa. Se requiere de una cadena de gentileza y buena disposición, la que crea de inmediato un clima positivo. En tal ambiente, servir de la mejor forma no constituye un esfuerzo, sino que nace con espontaneidad. Resulta igualmente importante que esta actitud básica de atención se refleje al interior

del establecimiento; de esta manera, un/a colaborador que se encuentra a gusto, que siente que se le respeta, está en condiciones de reflejar su conformidad en el trabajo que realiza.

Al mismo tiempo, la entrega de un servicio superior resulta muy positiva para el clima organizacional, pues todos trabajan mejor. Los trabajadores, desde los aseadores, botones, jefe de piso, supervisores y gerente, deben proyectar esta actitud a sus compañeros. La razón es sencilla; cada cual debe tomar conciencia que debe trabajar en equipo; si uno falla, el esfuerzo de los demás se pierde irremediamente. Es como un barco donde todos deben remar para el mismo lado, si se quiere llegar a puerto seguro. Por supuesto, el trabajar en un buen clima organizacional repercute positivamente en la eficiencia y en el rendimiento de todas las personas.



II. TÉCNICAS DE SERVICIO SALONERÍA

2.1 Historia

El término “restaurante” es de origen francés y se utilizó por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de 1765, en el que se servían bebidas y comidas como algo distinto a las posadas, tabernas y casas de comida. Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos. Eran atendidos por camareros/as y mayordomos que habían abandonado sus empleos en los viejos palacios. Después de la Revolución Francesa de 1789, la aristocracia arruinada, no pudo mantener su numerosa servidumbre, y muchos sirvientes desocupados fundaron o se incorporaron a éste nuevo tipo de servicio de casas de comidas, que surgían en gran número.

En otros países, el restaurante, tal como lo conocemos hoy, data de las últimas décadas del siglo XIX, cuando pequeños establecimientos con éste nombre, comenzaron a competir con los hoteles ofreciendo abundante comida, elegantemente servida y a precios razonables. En Londres el primer restaurante se abrió en 1873.

En España y otros países de habla castellana, también comenzó a propagarse el nombre de restaurante, como un tipo de

establecimiento que se dedicaba en especial a servir comidas, en forma distinta que en las ‘fondas’. Hoy la palabra fonda designa a un restaurante, generalmente muy modesto.

Las tabernas llegaron al continente americano con los colonizadores. El primer restaurante de Estados Unidos se llamó Delmónicos y se ubicó en la ciudad de Nueva York. Este establecimiento servía comidas y bebidas y, además, poseía una cajera. Fue el primero de una cadena que con posterioridad llevó este mismo nombre.

Entre 1880 y 1890, Fred Harvey y John R. Thompson fueron los primeros en establecer las grandes cadenas de restaurantes en los Estados Unidos.

Para dar respuesta a la creciente demanda de personal proveniente del gran número de nuevos restaurantes, las grandes ciudades se vieron en la obligación de crear escuelas especiales encargadas de impartir una enseñanza profesional, para preparar en forma práctica al personal en las distintas tareas requeridas por estos establecimientos, desde personal subalterno como cocineros/as, camareros/as, empleados/as de escritorio, etc., hasta el personal superior como los/as Maîtres, chefs y gerentes.

2.2 ¿Cuáles son los tipos de restaurantes?

La presente clasificación se realiza tomando como base el tipo de comida que sirven, además de su metodología de servicio

Grill

Es un tipo de restaurante orientado a la cocina americana, en el que se sirven carnes, pescados y mariscos a la plancha y a la parrilla. El servicio debe ser rápido y estandarizado o uniformemente servido.



Restaurante Buffet

Cuentan con varias estanterías especiales en las que se colocan las bandejas con los diferentes tipos de alimentos, las mismas que están equipadas con calentadores y refrigeradores integrados para mantener los alimentos a la temperatura adecuada a cada tipo de alimentos. En este caso el cliente se sirve directamente lo que desea comer.



Restaurantes de especialidades (temáticos)

Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de mariscos, los vegetarianos o los asaderos cuya especialidad es la carne. Estos incluyen también los de nacionalidades, que se especializan en la cocina de un país o región determinada.



2.3 La atención a clientes

a) Presentación personal y cortesía

La atención a los y las clientes está relacionada y depende de un conjunto de factores que deben ser observados por todos y todas las personas que trabajan estos establecimientos. Los principales aspectos a tomar en cuenta son los siguientes:

Actitud hacia los clientes

La forma correcta de abordar al cliente es de máxima importancia. El mesero o mesera no debe actuar de una manera servil, pero si anticiparse a las necesidades y deseos de los/as clientes. Siempre debe tener cuidado cuando trata con un/a cliente difícil, no debe discutir jamás con ninguno, sino que debe referir todas las quejas a alguien con mayor autoridad.

Puntualidad

La puntualidad es muy importante pues refleja interés en el trabajo y el respeto al resto de personas que integran el equipo.

Personalidad

Los meseros deben tener tacto, ser atentos y de ánimo bien dispuesto. Deben conversar con el cliente en una forma amable, utilizando un lenguaje correcto; la habilidad de sonreír en el momento oportuno obtiene muy buenos resultados. Con estos atributos, ayudará a la administración a convertirse en un buen vendedor.

Honestidad

Esta característica es de suma importancia para el mesero o mesera cuando debe tratar con los/las clientes y con la administración del establecimiento. Si hay confianza en el triángulo surgido de la relación personal entre meseros y meseras/clientes/administración, entonces habrá un ambiente de trabajo que fomentara la eficiencia y el espíritu de equipo positivo.

Atención a clientes



b) Higiene

El hábito de la higiene es de máxima importancia, puesto que la persona a cargo de manejar los alimentos y bebidas los manipula constantemente y trabaja cerca del cliente. Los meseros hombres deben estar bien afeitados, con las manos inmaculadamente limpias, las uñas cortadas y aseadas y deben llevar el cabello corto y bien peinado. En el caso de las meseras, deben llevar el cabello recogido, no deben maquillarse en exceso, ni llevar joyería ostentosa.

El personal no debe estornudar, toser, o sonarse la nariz cerca de los alimentos, ya sea durante su preparación o al momento de servirlos. El uniforme siempre debe estar limpio y bien planchado, en especial los pantalones y los sacos. Los zapatos deben estar bien pulidos y debe usarse calcetines negros. Las faldas y blusas o los vestidos de las meseras, según sea el tipo de uniforme que se requiere, así como los delantales apropiados, siempre deben estar limpios y ser elegantes. Una apariencia aseada y elegante brinda a la persona la confianza para desempeñar bien su trabajo.

Los hábitos de higiene personal comportan:

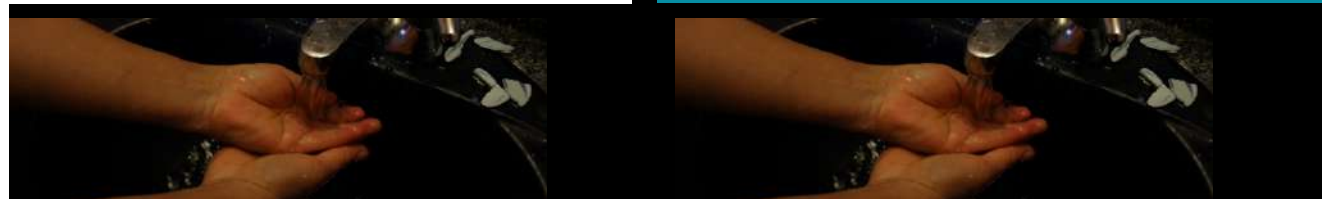
- Baño o ducha antes de la jornada laboral.
- Limpieza e higiene de los cabellos.
- Cepillado de dientes como mínimo una vez después de las comidas.
- Cambio de ropa de trabajo.
- Ropa de trabajo exclusiva y limpia para el desarrollo del mismo.
- Uñas recortadas, limpias de esmalte y sin adornos.

Lavado de manos siempre que:

- Utilicemos el retrete o urinario.
- Manipulemos cajas o embalajes.
- Manipulemos basuras o toquemos el dinero.

Existen una serie de hábitos no higiénicos que el manipulador debe de evitar:

- Tocarse cualquier parte del cuerpo.
- Secarse el sudor, meterse los dedos en la nariz o boca, siempre que se haga deberá lavarse las manos.
- Toser, hablar, estornudar, fumar o mascar chicle.
- Probar la bebida con los dedos o introducir cucharas sucias a esos efectos.
- El manipulador de alimentos deber de ser un ejemplo para todos de limpieza y actitudes higiénicas.



c) Conocimiento de los alimentos y las bebidas

El o la encargado/a de manejar los alimentos y bebidas debe poseer suficientes conocimientos de los artículos que aparecen en el menú y en la lista de vinos, a fin de aconsejar al cliente y ofrecerle ciertas sugerencias. Debe saber cómo servir correctamente cada platillo que aparece en el menú, cuáles son sus acompañamientos, los cubiertos correctos, la presentación del platillo y su aderezo adecuado. También debe saber cómo servir los diversos tipos de bebidas, en las copas correctas y la temperatura adecuada.

Conocimiento del Menú: el mesero o mesera debe poseer el suficiente conocimiento del menú, la composición de los diferentes

platillos y sus aderezos, los cubiertos adecuados, los acompañamientos a fin de que pueda aconsejar al cliente en sus elecciones.

d) La "mise en place"

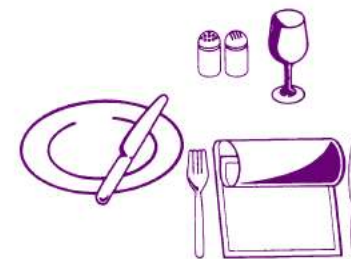
La "mise en place" es una técnica que permite que el equipo de trabajo haga un servicio rápido, higiénico, eficiente y profesional, ante los ojos del/la cliente.

La secuencia de trabajo de la "mise en place" es:

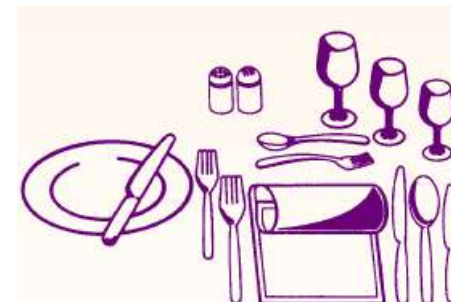
- Aseo del comedor
- Repaso de los materiales a usar
- Montaje de las mesas
- Preparación de las mesas de descanso
- Conocimiento de los productos a vender
- Presentación personal

e) Montaje de la mesa

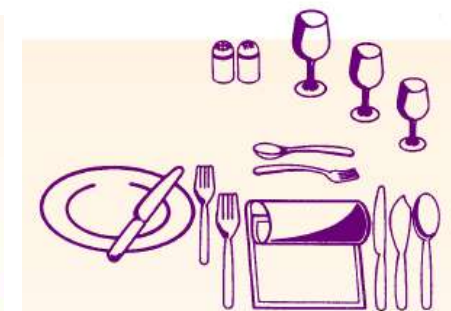
Entrada



Entrada - Consomé - Carne



Sopa - Pescado - Carne - Postre



IMPORTANTE:

- Conozca los productos que el restaurante vende
- Aprenda bien el contenido del menú
- Tenga información sobre las especialidades del día y de la casa
- Aprenda cómo se preparan los alimentos, cuáles son sus ingredientes
- Tenga información sobre el tamaño de las porciones y el tipo de acompañamiento que llevan los platos

2.4 Las Bebidas

a) La coctelería

La palabra original "cocktail" proviene de dos vocablos del francés, en el que coq se traduce como gallo y tail como cola, porque era costumbre decorar estas bebidas con las largas plumas de las colas de los gallos. Hoy en día todavía se mantiene esa costumbre de decorar los cocteles con plumas, sombrillitas, frutas, etc.

La coctelería es el estudio de la relación entre las bebidas, las frutas, las flores, las hierbas, los helados y cualquier otro ingrediente comestible que pueda ser transformado en líquido, por distintos métodos de preparación.

ii. Cómo servir el vino:

- Presentar la botella al/la cliente
- Destapar el vino cuidadosamente, limpiando los residuos que puedan regarse
- Permitir que el/la cliente deguste el vino
- Cuando el vino haya sido aprobado, servir primero a las mujeres, luego a los hombres y finalmente a el/la anfitrión

- Utilizar una copa de vidrio transparente, llenándola solo hasta la mitad
- Los vinos blancos o rosados, deben servirse fríos
- Los vinos tintos, deben servirse a la temperatura del ambiente natural
- Evitar agitar las botellas de vino.

ii. Tipos de preparación de las bebidas alcohólicas:

- Directo: cuando los ingredientes se mezclan directamente en la copa; dentro de estos tenemos la sub-categoría de las mezclas por capas.
- Refrescado: cuando se pone hielo y se mezclan los ingredientes en la coctelera con la ayuda de un removedor o una cuchara bailarina.
- Batido: preparación clásica en coctelera.
- Licuaditos: preparación en licuadora.
- Frozen: son los cocteles preparados en la licuadora con hielo molido, para obtener una consistencia parecida a la de un helado.
- Flambeado: son las combinaciones que tienen un ingrediente alcohólico, que en su preparación se prende fuego.

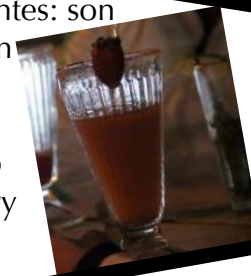
iii. Clasificación de los cocteles:

Un cóctel o coctel (del inglés Cocktail) es una preparación a base de una mezcla de diferentes bebidas en diferentes proporciones. Contiene por lo general unos o más tipos de bebidas alcohólicas junto a otros ingredientes, generalmente jugos, frutas, salsas, miel, leche o crema, especias, etc. También son ingredientes comunes de los cócteles las bebidas carbónicas o refrescos sin alcohol, la soda y el agua tónica.



- Cócteles aperitivos: sus fórmulas están compuestas de frutas que se caractericen por ser cítricas. Estos cócteles deben ser cortos y poco dulces.

-Cócteles reconstituyentes: son aquellos que contienen elementos nutritivos como puede ser salsa de tomate, un ejemplo claro es el Bloody Mary



- Cócteles digestivos: sus fórmulas están compuestas por sabores dulces y son cortos. La principal función de estos cócteles es que facilitan la digestión de los alimentos. Se pueden preparar a base de jarabe de cereza, granadina, melocotón, fresa, tamarindo, crema de leche y helados.

- Cócteles de media tarde: son aquellos que se sirven entre comidas.

- Cócteles refrescantes: generalmente son aquellos que emplean jugos de frutas sin contenido alcohólico alguno.



iv. Decoración:

Se recomienda disponer siempre de cerezas marrasquino, aceitunas, guindas, limones, naranjas y otras frutas de temporada. En cambio, las manzanas, peras y bananos son productos oxidantes y requieren de rápida manipulación para evitar que se oscurezcan; para minimizar este efecto es necesario humedecerlas con un poco de jugo de limón.



III. TÉCNICAS DE PISOS

Las técnicas de pisos tienen relación con la función de las diferentes personas que trabajan en un área del establecimiento hotelero. Las principales son:

3.1 Ama de llaves

La ama de llaves se ocupa, principalmente, de planificar, controlar, organizar y supervisar al equipo, los servicios de limpieza, la higienización, el ordenamiento y la ornamentación de las habitaciones, la lavandería, la sala de refrigeración, las áreas externas e internas (excepto cocina) y procura manejar con la mayor eficiencia los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.

La ama de llaves debe:

- Planificar el trabajo de su departamento
- Organizar, capacitar y supervisar al equipo humano de trabajo
- Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo
- Contratar y supervisar los servicios de terceros
- Administrar el materiales a su cargo
- Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes a su cargo
- Operar los equipos relacionados con su actividad

- Asegurar la satisfacción del huésped
- Interactuar con los demás departamentos
- Apoyar a la gestión del negocio



3.2 Supervisora de ama de llaves

Generalmente en los establecimientos hoteleros grandes, las supervisoras reciben órdenes del Ama de Llaves y tiene a su cargo la supervisión de la ejecución de las actividades de las camaristas o camareras, para que sean llevadas a cabo de acuerdo a las normas establecidas por el hotel.

Sus funciones son:

- Inspeccionar la limpieza de las habitaciones, corredores, elevadores, estaciones de servicio y áreas públicas.
- Supervisar cada una de las habitaciones en cuanto a limpieza y suministros requeridos.
- Solicitar la ejecución de trabajos al jefe de mantenimiento.

- Integrar el reporte del Ama de Llaves con los reportes de las camareras.
- Investigar las diferencias del reporte del Ama de Llaves con los "racks"??? de recepción.
- Entregar y recoger las llaves de los cuartos utilizadas por las camareras.
- Supervisar la limpieza de los baños de damas en áreas públicas.
- Asesorar al Ama de Llaves en la elaboración de inventarios.
- Inspeccionar que los sistemas aplicados en ropería sean establecidos.
- Llevar el control de la ropa entregada a la Lavandería.
- Tener el control de las camas extras y las cunitas.
- Capacitar a camaristas o camareras.



3.3 Camarera de piso

La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.

La camarera de pisos debe:

- Limpiar, asear y ordenar las habitaciones.
- Adecuar la habitación para recibir al nuevo huésped.
- Inspeccionar el estado de cada habitación.
- Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación.
- Ordenar la habitación ocupada.
- Efectuar controles y registros.

- Operar los equipos de trabajo.
- Brindar información del establecimiento al huésped.
- Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento
- Velar por la seguridad y privacidad del huésped.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Cuidar de la apariencia personal.
- Mantener la comunicación con los demás departamentos.



Para una atención óptima a los/as clientes

Cada hotel cuenta con sus propios procedimientos y sistemas de control para asegurar el éxito del negocio. Estos procedimientos son importantes para desarrollar en forma eficiente su trabajo, pero, no deben interferir con el servicio a los huéspedes. El sentido del servicio hotelero es tratar a cada huésped como a una persona importante; por ello, un procedimiento correcto debe ser acompañado siempre de una actitud correcta.

Los/as huéspedes responderán a usted en la forma que usted se relacione con ellos/as; un acercamiento negativo a una persona de mal carácter empeorará las cosas o un mal acercamiento a una persona de buen humor provocará una reacción negativa.

En ocasiones, el proceso de arribo y registro (check - in) de un huésped puede poner a

prueba sus cualidades de relacionador/a público/a. Cuando esto ocurre, póngase en el lugar del/la huésped y luego maneje el problema. El/la huésped apreciará su buena disposición y usted se sentirá mejor después de realizar este rol.

Algunas claves para una atención óptima son:

- Atienda a los/as huéspedes inmediatamente a su arribo a la recepción y haga contacto visual.
- Ofrezcales una acogedora bienvenida y hágalas sentir su agrado de que se hayan hospedado en este establecimiento. No olvide sonreír en forma natural.
- Identifique las necesidades y requerimientos de cada huésped, proporcione los servicios requeridos y sugiera los servicios adicionales con que cuenta su hotel.





Gobierno de Cantabria: www.cantabria.es

FAD Ecuador: www.fad.es, Luis cordero E10-55 y 12 de Octubre, Quito
Telf: 250 4741. Email: mcortes@fad.es

CEPAM: www.cepam.org.ec, Luis Cordero E6-11 y Reina Victoria, Edificio Gabriela mistral,
piso 1, Of. 102, Quito
Telf: 2224994, Email: info@cepam.org.ec