

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 1/6
----------------------------	------------------	--

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Elaborado por: JAVIER ARRANZ LAPRIDA	Revisado por: 	Aprobado por: 
---	--	--

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 2/6
----------------------------	------------------	--

1. OBJETO

El objetivo de este procedimiento es describir y detallar los pasos a seguir en cada una de las tareas que se desempeñan en el departamento de recepción.

2. ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a todo el personal empleado por **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.**, ya sea propio o subcontratado, así como a proveedores.

3. REFERENCIAS

Norma UNE EN ISO-9001:2008

Norma UNE EN ISO-14001:2004

Manual y Procedimiento Integrados de Gestión de **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.**

4. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del jefe de recepción el que esta instrucción se cumpla en su totalidad. Asimismo, es el responsable de la redacción original y de sus modificaciones.

El Responsable de Calidad es el encargado de la revisión del original y de las modificaciones. El Gerente es el encargado de su aprobación y autorización de entrada en vigor.

Asimismo, es responsabilidad de todo el personal que interviene en la prestación del servicio en el departamento de recepción cumplir estrictamente con el trabajo encomendado para que la calidad que reciba y perciba el cliente sea la que pretende dar **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.**

5.- DESARROLLO

5.1.- General

El departamento de recepción del **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.** es el encargado de gestionar todo lo relacionado con clientes, reservas y ocupaciones y control y venta en la tienda situada en el hall del hotel. Está controlado por un jefe de recepción, que supervisa la prestación general del servicio en el departamento.

En el departamento de recepción no existe un registro de incidencias entre turnos, si no simplemente se comunica verbalmente cualquier incidencia en el momento de cambio de turno. En el caso de ser una incidencia de mayor rango con respecto al cliente, se toma nota en el libro de registro de entradas.

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 3/6
----------------------------	------------------	--

Las tareas comunes a los distintos puestos de trabajo que existen en el departamento de recepción son:

- Control de acceso
- Gestión de reservas y ocupación
- Recepción de mercancías y control de pedidos de tienda
- Gestión de correo electrónico
- Atención de llamadas telefónicas
- Realizar entradas (check-in) y salidas (check-out) de clientes

5.2.- Descripción del proceso

A continuación se procede a describir cada una de las tareas que se desempeñan en el departamento de recepción.

5.2.1.- Control de acceso

El personal de recepción es el encargado de controlar el acceso al establecimiento. Este control es especialmente importante en horario nocturno. El recepcionista debe identificar a los clientes del establecimiento de aquellos que no lo son, y limitar el acceso de estos últimos.

Asimismo, en el horario de baja afluencia de clientes, el personal lleva a cabo una revisión general del establecimiento para comprobar que todo está en orden.

De la misma forma, el recepcionista es el responsable de controlar las llaves de las habitaciones del establecimiento, y especialmente la llave maestra.

5.2.2.- Gestión de reservas y ocupación

Para realizar una reserva, se utiliza el libro de registros, que será rellenado por el recepcionista en el acto.

Distinguimos dos tipos de reservas:

- Reservas de llegada en el día, en el que sólo se toma el nombre y hora aproximada de llegada y al que no se le exige cargo económico anterior a su llegada al hotel. Referir la no asignación de habitación si la llegada del cliente al hotel es posterior a la 22:00 horas no comunicada.
- Reservas de llegada en días posteriores, en el que se le toman los datos (fecha reserva, nombre, nº tarjeta de crédito con fecha de caducidad (sin cargo)).

En ambos casos los datos requeridos se reflejan en el libro de registro de entrada.

En el momento de anotar la reserva no tiene lugar la asignación de habitaciones, sino que se realiza el mismo día de llegada. Para llevarla a cabo, se tiene en cuenta las preferencias o

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 4/6
----------------------------	------------------	--

solicitudes del cliente, si el cliente es asiduo a nuestro establecimiento, si tiene problemas de accesibilidad, si viaja con niños, etc.

En caso de que tuviera lugar alguna modificación en una reserva, se deja registrado el cambio en el propio libro de registro de reserva.

En caso de cancelación de una reserva, se anota la modificación en el libro de registro de reservas y en el caso de reservas con tarjetas de crédito, se carga el importe de la reserva de un día por el número de habitaciones reservadas, en el caso de no justificar o no comunicar con tiempo la no llegada al hotel. Esta incidencia sólo queda registrada en el libro de registros de entrada. El procedimiento de cargo en caso de cancelación es realizado únicamente por el Jefe de recepción.

En cualquier caso, el libro de registros de reservas es considerado como un registro del sistema de gestión del **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.**

5.2.3.- Recepción de mercancías y control de pedidos de tienda

El personal de recepción es el encargado de realizar los pedidos de la tienda, control, almacenaje, reposición y orden de éstos.

Cuando se recibe la mercancía, el recepcionista coteja el albarán con la mercancía, lo firma si todo es correcto y lo almacena. Posteriormente se clasifican, se marcan y se codifican con el código de ventas. Existen dos albaranes, uno de ellos se incluye en el programa informático correspondiente y se destruye. El otro albarán junto a la factura correspondiente se pasa a administración para su contabilidad y archivo, a la vez que el pago se realiza en recepción por el jefe de departamento.

5.2.4.- Atención de llamadas telefónicas

El personal de recepción es el encargado de atender todas las llamadas y faxes que entren en el hotel, así como las comunicaciones internas entre recepción- habitaciones - otros departamentos.

En caso de reserva vía telefónica, se seguirá el proceso de reserva establecido. Si la reserva se realiza mediante fax, se saca una copia del fax, y se incluye en la página correspondiente del libro de registro de entrada.

El teléfono se usa también para transferir llamadas a habitaciones, etc...

5.2.5.- Realizar entradas (check-in) y salidas (check-out) de clientes

Una vez el cliente llegue al hotel se le invita a sentarse y se le solicita el D.N.I. o pasaporte. Se rellena la ficha de entrada de clientes informatizada y en papel delante del cliente y se rellena el libro de registro de entrada. En el caso de cliente habitual la ficha se rellena en días anteriores para agilizar el trámite de check- in. La ficha de entrada firmada se guarda en recepción en la carpeta "parte de viajeros".

Se le devuelve el D.N.I. o pasaporte y se le entregará la llave de la habitación. Asimismo, se informa al cliente que la ficha de entrada o la llave de la habitación es el método que empleará

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 5/6
----------------------------	------------------	--

para identificarse en otros servicios del establecimiento.

El cliente es informado de la ubicación de la habitación y se le informa de los servicios y horarios de las instalaciones del hotel.

Una vez instalados los clientes en la habitación, en horario de mañana, se hace el listado de viajeros on-line de la Policía Nacional, basados en la hoja de entrada del hotel, que están firmadas por el cliente. Esta hoja, archivada en la carpeta parte de viajeros, se mantienen durante 3 años.

Los cargos que tengan lugar en la habitación se gestionan a través del programa de gestión del hotel (HORIZONTEL).

- Proceso de check-out.

Una vez el cliente esté en recepción, se selecciona en el programa informático el número de habitación y el nombre del cliente y éste genera automáticamente la factura. De dicha factura se imprimen dos copias (una para el cliente y otra para el hotel), y una vez revisada con el cliente, se procede al cobro de la misma.

La copia de factura del hotel se envía a administración junto con el cierre del día

El cuestionario de satisfacción de clientes no se ofrece en recepción por garantizar la mayor discreción y cumplimentación del mismo. Son depositados en las habitaciones.

Posteriormente, si el cliente paga con tarjeta se le presenta la boleta de la tarjeta de crédito para que la firme. El departamento de recepción se queda con el original y lo adjuntamos a la otra copia de la factura. Los tickets de restaurante y bar-cafetería se adjuntan en la contabilidad de ellos mismos.

Finalmente se despide al cliente y se la factura se envía a administración para su contabilidad.

5.3.- Planificación de la prestación del servicio

El jefe de recepción del **HOTEL – RESTAURANTE S.L.**, es el encargado de planificar la prestación del servicio en dicho departamento. Para ello, se encarga de confeccionar los horarios de todo el personal de recepción, así como los posibles turnos especiales que hubieran de realizarse.

5.4.- Procesos relacionados con el cliente

5.4.1.- Determinación de los requisitos relacionados con la prestación del servicio

Los requisitos relacionados con la prestación del servicio especificados por el cliente son determinados durante la realización de la reserva, en caso de que ésta tuviera lugar, y quedan recogidos en la hoja de reservas de **HOTEL - RESTAURANTE, S.L.** En cualquier caso, en el momento de realizar la entrada del cliente dichos requisitos quedan recogidos en la ficha de entrada.

HOTEL - RESTAURANTE	RECEPCIÓN	IT-01 Fecha: Edición: 01 Página: 6/6
----------------------------	------------------	--

Asimismo, durante el proceso de check-in, estos requisitos son revisados de manera conjunta por el personal de recepción y el cliente. La firma del cliente en la ficha de entrada es la evidencia del resultado de dicha revisión.

5.4.2.- Comunicación con el cliente

HOTEL - RESTAURANTE, S.L. para conocer la opinión que el cliente tiene de nuestra organización, realiza encuestas de satisfacción entre sus clientes.

Por otro lado, el **HOTEL - RESTAURANTE S.L.** tiene el obligatorio libro de quejas y reclamaciones.

5.5.- Control de los procesos

Por el tipo de servicio que presta la organización y la operativa que lo desarrolla, las condiciones que se consideran como aplicables para el control de los procesos en la organización, son:

- Información acerca de los servicios que presta la organización.
- Uso de equipos adecuados, necesarios y suficientes para el desarrollo de sus actividades (equipos informáticos, etc.).
- Controles de seguimiento de la prestación del servicio. El seguimiento de la prestación del servicio es realizado por el jefe de recepción a través de la supervisión del trabajo diario realizado en el departamento.
- Asignación de directrices y responsabilidades encaminadas a la aceptación del resultado del proceso y entrega al cliente.