



Manual
Estándares
DE SERVICIO

HOTELES
3 y 4 estrellas



HOSPITALITY & SERVICE UNIVERSITY

Contenido

Consideraciones en la Generación de los Estándares

El Servicio del Hotel

Principios de Servicio Orientado al Cliente

Estándares Generales de Servicio

Estándares de Servicio por Proceso

Estándares de Presentación para el Personal

Estándares de Servicio por Cargo



Introducción



El Manual de Servicio de HOTEL es un documento interno de la empresa que presenta normas y orientaciones que el personal y los equipos de trabajo deben cumplir para enfrentar con actitudes y procedimientos homogéneos los procesos que intervienen en el servicio que caracteriza al HOTEL.

El Manual trata los siguientes aspectos:

- **Consideraciones en la generación de los Estándares**
- **El Servicio del Hotel**
- **Principios del Servicio Orientados al Cliente**
- **Estándares Generales de Servicio**
- **Estándares de Servicio por Proceso**
- **Estándares de Presentación para el Personal**
- **Estándares de Servicio por Cargo**

Su contenido debe ser conocido y estudiado por las Jefaturas de la organización, y por todo el personal del HOTEL.

Los contenidos que tratan de procesos específicos deben ser dominados y utilizados por el personal encargado de su ejecución.

Está diseñado en base a estándares de clase mundial y debe ser actualizado permanentemente en función de los cambios que, sin alterar el concepto del negocio, deban realizarse para mantener la imagen de mercado, posicionamiento elegido y agregar valor a su marca.

Se recomienda que este Manual se complemente con el **Manual de Operaciones de su Hotel.**





*Consideraciones
en la Generación de
los Estándares*

Un estándar de servicio se puede definir como un estatuto mensurable que describe un nivel de servicio deseado (lo mínimo que debería ser).

La aplicación de esta estrategia beneficia y ayuda a corregir un desempeño poco consistente de los trabajadores y les impulsa en su esfuerzo de alcanzar un mejor nivel de servicio.

Los estándares de servicio deben operar para el beneficio del cliente, del trabajador y del negocio.

Cuando el servicio está basado en estándares que alcanzan las expectativas del cliente, éste recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante (Consistencia).

Los estándares también establecen prioridades para los empleados, describiendo e indicándoles el comportamiento que es considerado excelente.

Los Estándares, al ser dinámicos para responder a las nuevas exigencias de la demanda y los cambios del entorno, pueden ser adaptados y mejorados, invitando a participar en su actualización o adaptación a sus propios empleados o colaboradores de las áreas para las cuales son los estándares. Esto le permitirá aprovechar sus conocimientos acerca de las necesidades de los clientes y al mismo tiempo se crea una atmósfera de confianza y cooperación que, en definitiva, facilitará que el empleado se desempeñe de acuerdo a los estándares. Se da de esta forma, crédito a las contribuciones de los trabajadores, que en ocasiones producen resultados en los estándares, más altos que las expectativas de la Gerencia.



Los estándares se pueden establecer para diversas instancias y exigencias que presente el proceso de servicio y experienciación, como por ejemplo para pautas de comportamiento de las personas que atienden clientes; para especificar la calidad de las instalaciones y equipamientos para la atención de los clientes; para establecer los aspectos cuantitativos de la calidad del servicio; para especificar la calidad de los productos a elaborar para los clientes.

El establecimiento de estándares no solo constituye una guía para quienes están involucrados día a día en atender a los clientes, sino que también establecen un instrumento para medir el nivel de servicio y el desempeño de los empleados.

Consideraciones que se han tenido en cuenta al generar el presente manual de estándares:

1. **Preocupación por el servicio/experiencia:** La preocupación por el servicio y la experiencia que tendrá el cliente y el prestador del servicio es la razón para los estándares. A nivel internacional se han identificado cuatro atributos o factores críticos del servicio que son comunes para cualquier prestador de servicio turístico, independientemente de la categoría del establecimiento, y que todo turista exige como mínimo, al momento de recibir un Servicio. Estos atributos o factores críticos son: **OPORTUNIDAD - HIGIENE - CORTESÍA - SEGURIDAD.** De este modo, todos los estándares tienen un propósito específico para no perder su significado, y evitar así que se ignoren más fácilmente.

OPORTUNIDAD. La operación del servicio tiene que ver con el tiempo, con la sincronía entre momento y ritmo, con el tiempo que le toma al cliente el recibir un servicio. Los Sistemas de Servicio deben ser diseñados para entregar oportunamente un servicio y, en consecuencia, evitar las largas esperas por parte del cliente para recibir ayuda y asistencia.

HIGIENE. La entrega del servicio debe desarrollarse dentro de estándares que aseguren al menos un mínimo de higiene en el entorno para el servicio, en el soporte físico, en los utensilios y otros elementos físicos necesarios para la producción del servicio/experiencia, en los productos, y en la presentación del personal.

CORTESÍA. Cuando hablamos de los «momentos de la verdad», es decir, cuando el cliente entra en contacto con el Personal En Contacto -PEC, los conceptos de cortesía, respeto y trato amistoso, resultan fundamentales para establecer una diferencia con otros servicios. Estos conceptos constituyen el «toque extra» que será percibido y apreciado por el cliente, pues indican un verdadero y comprometido interés del PEC por ayudarlo.

SEGURIDAD. Tiene que ver con la necesidad de dar seguridad y hacer sentir seguro al cliente respecto de su persona y de sus pertenencias. En algunos casos, este concepto se asocia a la **CONFIABILIDAD**, es decir, con acciones y funcionamientos seguros y que cumplen con las especificaciones de desempeño indicadas o acordadas con el cliente.

2. **Acción:** La acción da una descripción general del servicio a ser desempeñado (ejemplos: «Atención de clientes», «verificación en el cumplimiento de los requerimientos del cliente»).
3. **Indicador Mensurable:** El indicador mensurable es un elemento de comportamiento observable que nos indica qué debemos buscar para obtener indicadores mensurables:



Oportunidad: La oportunidad está dirigida a la eficiencia de una acción, cuán rápido se lleva a cabo. Los elementos de tiempo indicados, son los mínimos exigidos a nivel internacional y se determinan razonables en relación a las distancias, actividad del nivel de negocios y facilidad en las comunicaciones de hoy. En vista del lugar que ocupa la “consistencia” en la relación con los empleados, la oportunidad debe ser consecuente, en acciones similares desempeñadas por diferentes áreas de servicio. Finalmente, la oportunidad especifica el estímulo que requiere una respuesta (ejemplo: 2 minutos después de que se recibe la demanda).

Manuscrito: Un manuscrito provee de palabras para usarlas en una situación de servicio, tales como saludos o descripción de un ítem de alimentos o bebidas, o una excursión o tour, en el caso de una agencia de viajes. Los manuscritos son útiles para dar información esencial o asegurar un estilo de servicio, pero no supone que el empleado llegue a ser mecánico o falso.

Lenguaje Corporal: El lenguaje corporal es la indicación física de la buena voluntad de servir, y se puede reconocer por su presencia (una calurosa sonrisa de bienvenida) o por su ausencia (no mascar chicle en frente de los clientes).

Informes y registros: El servicio requiere de formularios para su registro y control y se pueden incorporar libros para este fin, de modo de así obtener indicadores mensurables, en tanto provee de informes históricos de problemas del servicio que pueden apuntar a necesidades para mejorarse. La verificación de tales informes, por medio de la fecha y hora, o firmas de encargados o supervisores, amplía el valor de los indicadores.





*El Servicio
del Hotel*

Descripción General del Sistema de Servicio

“Se entiende por hotel, al establecimiento en que se presta servicio turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además, como mínimo del servicio de recepción durante las 24 horas, una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios”.

El principal objetivo del HOTEL es Captar y Retener Clientes Rentables.

Para el logro de este objetivo es fundamental asegurar una entrega de servicio de alojamiento y experiencia turística - hotelera de calidad y consistente.

Los clientes de hoy exigen cada vez más que se cumpla con detalles que hacen grata y cómoda su experiencia hotelera, y que se aseguren los atributos básicos del servicio: OPORTUNIDAD - HIGIENE - CORTESIA - SEGURIDAD.

Igualmente, a muchos les importa sobremanera obtener una experiencia turística y hotelera positiva y distinta que pueda ser narrada a sus familiares y amistades.

En este contexto, la oferta de servicio de alojamiento puede adquirir diversas categorías según clase, calificación y tipo, con diversas modalidades en la entrega del servicio.

Para cada una de estas modalidades los hoteles diseñan estructuras físicas con el objetivo de permitir y facilitar la entrega u obtención del servicio por parte del cliente, de modo que por ejemplo, cuando el cliente se aproxime al lugar donde se ofrece el servicio, sea saludado, acomodado e iniciada la atención inmediatamente por el personal encargado, usando para ello los Estándares correspondientes.

Los hoteles se organizan generalmente en diversas Áreas y/o Departamentos, según las características propias del hotel, en cada una de las cuales se desarrollan ciertas funciones y de cuyo rendimiento depende la calidad final. Por esto se mencionan a continuación las más importantes por Área, entregándose posteriormente una visión general de ellas, necesaria para poder supervisar y establecer responsabilidades:



Area Habitaciones

- 1. RESERVAS**
- 2. RECEPCION**
- 3. TELEFONOS**
- 4. PISOS**

Area Alimentos y Bebidas

- 5. ABASTECIMIENTO**
- 6. ALMACENAMIENTO**
- 7. PRE-ELABORACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**
- 8. PRODUCCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**
- 9. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**



Area Comercialización

- 10. VENTAS**
- 11. EVENTOS Y BANQUETES**

FUNCION RESERVAS

Corresponde a las acciones necesarias para tomar y registrar el pedido o necesidad de acomodación del cliente, ya sea persona o grupo que requiera de un bloque de habitaciones.

FUNCION RECEPCION

Incluye todas las acciones que debe ejecutar el personal de recepción para el recibo y registro de huésped, atender sus necesidades de información y ayuda, y dar la salida a un huésped. Recepción es una de las Áreas más importante del hotel e involucra entre otras, las siguientes actividades:

- Arribo y registro (Checkin)
- Atención de requerimientos de Huéspedes
- Salida de Huéspedes (Checkout)

El Arribo y registro (Checkin), corresponde a las acciones que se deben realizar al momento de recibir a un huésped en el hotel y donde se le saluda con una cordial bienvenida, se verifica la existencia de su reserva y la disponibilidad de habitaciones, se establece la forma de pago y se le asigna la habitación.

La Atención y requerimientos de huéspedes, corresponde a las acciones que se deben realizar para atender y dar respuestas a necesidades y requerimientos de los clientes, tales como, información y reservas de tour, reservas en restaurantes, envío de correspondencia, y otros.

La Salida de Huéspedes (Checkout), involucra las acciones de preparar el estado de cuenta del pasajero, recibir el pago y dar la despedida al cliente.

FUNCION TELEFONOS

Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal para gestionar llamadas y servicios asociados (fax, mensajes, internet y otros) desde y hacia el cliente. Actualmente, esta función, en la mayoría de los hoteles se apoya en modernas tecnologías de las comunicaciones lo que permita una gestión automatizada, sin requerir la intervención de una operadora, lo que resulta en aumento de la eficiencia pero muchas veces un tanto frío e impersonal.

FUNCION PISOS

Comprende las acciones y trabajo que realiza el personal para preparar y disponer las habitaciones y atender los requerimientos del huésped cuando está en su cuarto. Incluye el trabajo de camareras o mucamas, supervisoras de piso y gobernanta.



FUNCION COMERCIALIZACION

Es el estudio y manejo del proceso de intercambio e incluye todas las acciones necesarias para seleccionar el segmento de mercado que se desea atacar y lo que se debe hacer para estimularlo o cambiarlo a efecto de que prefiera los servicios y productos que ofrece el hotel... Su hotel.

La Comercialización incluye las Ventas, la que consiste en hacer un esfuerzo directo para vender los productos que se tiene, bien sea a través de contactos personales, teléfono o correo.

FUNCION EVENTOS Y BANQUETES

Esta Área, según la solución organizacional que tenga su hotel, puede depender del Área de Alimentos y Bebidas; del Área de Comercialización; o constituir un Área independiente. En cualquier caso, esta función corresponde a las acciones especializadas para la comercialización y venta de Convenciones, Banquetes y otros Eventos.

FUNCION ABASTECIMIENTO

Corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar para obtener los insumos necesarios para preparar y servir los alimentos y bebidas.

Incluye Compra, Negociación, Transporte y Manipulación de Insumos. El transporte corresponde al traslado de los insumos desde los Centros de Abastecimiento hasta las Bodegas de Almacenamiento. Estas acciones deben ser controladas por el encargado de cocina, considerándose que el saber comprar es un elemento esencial para poder ofrecer y producir con calidad.

FUNCION ALMACENAMIENTO

Incluye todas las acciones que se debe ejecutar para mantener en perfecto estado de conservación los insumos necesarios para preparar los alimentos y bebidas, utilizándose las técnicas de manipulación, congelación, refrigeración y otras necesarias para este objetivo.

FUNCION DE PRE-ELABORACION DE ALIMENTOS

Corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar eliminando suciedad, desperdicios y partes no comestibles que acompañen al alimento, para dejar los insumos listos para pasar a su elaboración.



FUNCION PRODUCCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal del área (cocina, bar) para preparar los alimentos y bebidas.

FUNCION SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal de garzones para atender al público y servir los alimentos y bebidas en el comedor del hotel, o en salones para Eventos. Involucra las siguientes actividades:

- Venta/Toma del pedido
- Preparación del alimento y/o bebida
- Entrega del pedido (alimento y/o bebida).
- Cobro del servicio

La VENTA/TOMA DE PEDIDOS incluye las acciones que se realizan cuando llega el cliente. A su llegada se le saluda y entrega la carta y en base a ella hace el pedido, el cual puede ser ingresado en un medio informatizado (PC) o manual; en este último caso se debe anotar en el formulario (comanda) ordenada por número de garzón, mesa y hora. A la llegada del cliente se le debe preguntar si tiene reserva y cuál es su lugar de preferencia.

La PREPARACION se debe realizar de acuerdo a lo solicitado por el cliente, anotado en el formulario y en base a su **Manual de Producción**.

La ENTREGA DEL PEDIDO, incluye la atención del garzón y el cubrir todos aquellos requerimientos posteriores que le hagan los clientes.

El COBRO DEL SERVICIO, incluye las acciones que se realizan cuando el cliente lo requiera al finalizar su consumo y este procede a retirarse.

En el funcionamiento del sistema de servicio así diseñado, la labor de los empleados es de primera importancia, para lo cual se hacen las siguientes consideraciones:

Es importante señalar que la competencia en el mercado hotelero hace que las actividades que realizan todos y cada uno de los trabajadores de cualquier HOTEL deban ser cada vez más profesionalizadas, completas y complejas.



Entre los factores que influyen el éxito de este trabajo están la calidad y variedad de los servicios ofrecidos, la infraestructura, equipamiento, presentación y aseo del Local, la capacitación y experiencia del personal, la tecnología utilizada para los procesos administrativos, operativos y de comercialización, los procedimientos de operación y control, las actitudes de trabajo de los trabajadores y las expectativas de servicio y comportamiento de los Clientes.

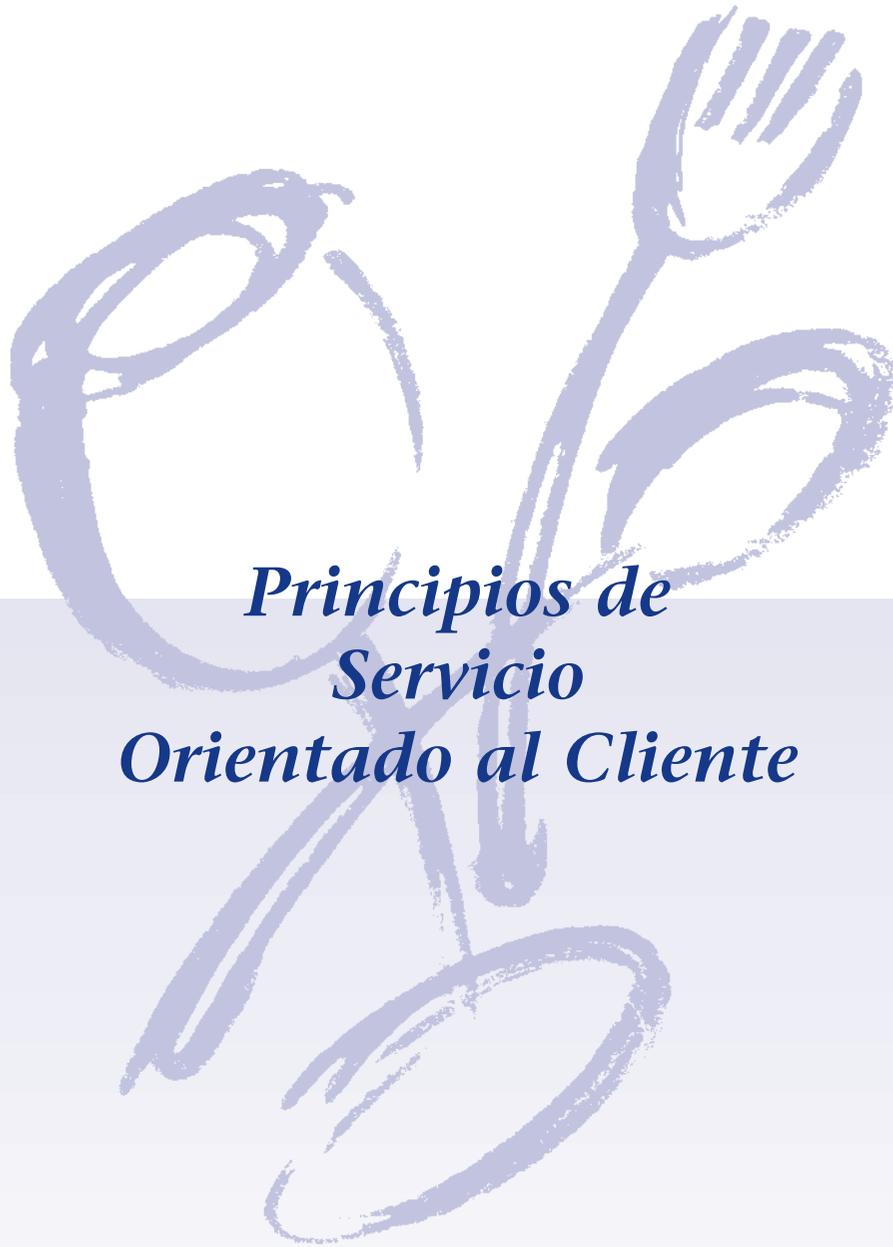
Se desprende de lo anterior que pertenecer al equipo de trabajo de su HOTEL, encargado de prestar estos servicios, corresponde a una labor que necesariamente debe ser **tecnificada, informada y eficiente**.

Una herramienta eficaz y diferenciadora para que el SERVICIO DE SU HOTEL sea efectivamente reconocido por los Clientes, son las actitudes, conductas y procedimientos que utilizan todos sus empleados para realizar todos los procesos que comprende la entrega del servicio.

Para que todos los trabajadores realicen acciones que muestren un nivel similar de servicio, se presentan en este documento, los Estándares de Servicio con cuyo estudio y puesta en práctica permitirán reconocer un **Estilo de Servicio Orientado Al Cliente- SOAC**.

Estos Estándares están enmarcados en una Filosofía de Servicio que debe ser estudiada, aprendida, ejercitada y utilizada por todos los integrantes de la organización. Esta filosofía se entrega en el capítulo próximo, Principios de Servicio Orientado Al Cliente.





*Principios de
Servicio
Orientado al Cliente*

Principios de Servicio Orientado al Cliente

1. En nuestro HOTEL creemos que nuestros Clientes son sobre todo personas, individuos, con una identidad absolutamente particular y única, y por ello nos organizamos para respetar sus diferentes gustos y necesidades.
2. En nuestro HOTEL estamos convencidos que nuestros Clientes tienen todo el derecho a exigir productos de alta calidad, entregados a través de un consistente y superior Nivel de Servicio.
3. En nuestro HOTEL creemos y comprendemos que todos los miembros del HOTEL son individuos especiales y la interrelación entre cada uno de ellos, sin importar jerarquías de ningún tipo, debe ser siempre con preocupación, cariño y respeto.
4. En nuestro HOTEL estamos convencidos que el trabajo en equipo, la innovación y el continuo perfeccionamiento personal y profesional son la clave de nuestro crecimiento, el que siempre enriqueceremos con nuevas ideas; aprendiendo de nuestras faltas, y esforzándonos cada día por desarrollar nuestro negocio.
5. En nuestro HOTEL creemos que nuestros Proveedores son empresas y personas que merecen nuestra preocupación, respeto y cariño con las que debemos mantener una estrecha relación por que forman parte vital en nuestro negocio.
6. En nuestro HOTEL buscamos el crecimiento del negocio, pues este nos provee de oportunidades de expansión, de crear nuevos puestos de trabajo, crear riqueza y contribuir mejor al desarrollo de la comunidad y del país.





Estándares Generales de Servicio

Básicos

1. Todos los integrantes de nuestro HOTEL antes de trabajar sin supervisión directa, deben estar capacitados y dominar los siguientes temas:

Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa.

Principios del Servicio.

Estándares Generales Básicos.

Estándares sobre Nuestro Trato con el Cliente.

Estándares sobre Nuestro Trabajo.

Estándares sobre Nuestra Comunicación Telefónica.

Estándares de Servicio por Proceso de la Unidad.

Estándares de Presentación para el Personal.

Programa de Capacitación Excelencia en el Servicio “SOAC”

Procedimientos de Seguridad.

Técnicas de Manejo de mensajes.

Programa de entrenamiento “Venta Orientada al Cliente “.

2. Todos nuestros Clientes merecen una atención preferencial, sin distinción de ningún tipo.
3. Siempre debemos cumplir los compromisos acordados con nuestros Clientes, Proveedores y Compañeros de trabajo.
4. Los compromisos que no se puedan cumplir a pesar de haberse realizado los pasos y esfuerzos necesarios para ello, deben ser comunicados inmediatamente al afectado, con las disculpas correspondientes, llegándose si es necesario, a hacerse cargo de los costos directos ocasionados por nuestro incumplimiento.
5. Siempre debemos procurar transmitir nuestros Estándares a Compañeros, Clientes y Proveedores para así obtener que se ponga en práctica y se difunda nuestra Cultura de Servicio SOAC.
6. Nuestro servicio debe responder siempre a las especificaciones que se informan y promueven a nuestros Clientes.



Nuestro Trato con el Cliente

1. Siempre se debe tratar al Cliente con amabilidad y buen trato, haciendo un esfuerzo deliberado para enfrentar positivamente su estado de humor que puede ser variable cada día.
2. Los Clientes siempre deben ser saludados, en cualquier área que se encuentren.
3. Siempre debemos emplear un tono de voz cálido y amable para relacionarnos con nuestros Clientes y demás miembros del Equipo.
4. Nunca se deben hacer comentarios o críticas negativas de la empresa a un Cliente.
5. El personal hará especial esfuerzo para llegar a conocer a los Clientes habituales, su nombre y preferencias. Con esto se estará cumpliendo con la Personalización de nuestra atención.
6. Cuando no se pueda satisfacer alguna solicitud de un Cliente, porque está fuera de política, se le deberá dar una disculpa y explicación clara sobre la situación, utilizando las Técnicas de Manejo de Quejas, incluidas en el “Programa de Capacitación SOAC “.
7. Las comunicaciones enviadas por nuestros Clientes y Proveedores, mediante cartas, llamado telefónicos, email, fax u otros similares deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y a la modalidad establecidos en los Estándares respectivos.



Nuestro Trabajo

1. Todos los miembros de nuestro HOTEL, siempre debemos procurar enfrentar nuestras labores con actitud positiva, utilizando el tiempo de trabajo en forma productiva y eficaz, aportando ideas e iniciativas para mejorar nuestros métodos de trabajo, el ambiente laboral y superar los aspectos deficientes.
2. En nuestro trabajo, siempre procuraremos superar las expectativas de clientes, compañeros y superiores.
3. Siempre debemos cooperar con nuestros compañeros de trabajo, especialmente con aquellos que se encuentren en problemas o presenten dificultades.
4. Siempre debemos tratar con cuidado bienes y activos de clientes y empresa, velando por su correcta mantención y uso.
5. Siempre debemos tratar a nuestros compañeros de trabajo con respeto, llamándolos a todos por su nombre.
6. Siempre debemos motivarnos constantemente, comunicándonos claramente nuestros logros y avances y apoyándonos con claridad y firmeza para superar los aspectos que debemos mejorar.
7. Debe ser especial preocupación de jefes y supervisores, que sus colaboradores se mantengan clara y permanentemente informados sobre situaciones, novedades y noticias que afecten positiva o negativamente a la empresa. Ello mostrará claridad en los propósitos de la Administración, reforzará nuestro espíritu de cuerpo y ayudará a eliminar la nefasta influencia del rumor.
8. Debe ser especial preocupación de los jefes de área, el establecer un liderazgo facilitador, participativo y motivador hacia sus colaboradores.
9. Siempre debemos utilizar un lenguaje claro y sin ambigüedades para comunicarnos efectivamente con todas las personas.



Nuestra Comunicación Telefónica

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

Llamadas Externas:

Saludando: “Buenos Días”, “ Buenas Tardes “....

Identificando la empresa “ HOTEL”....

Identificando a quien responde “ habla Francisca “

Identificando las necesidades del Cliente “ ¿en qué le puedo ayudar?.

Llamadas Internas:

Saludando: “Buenos Días “, Buenas Tardes”

Departamento: “Administración”....

Nombre: “Habla Carolina, secretaria de Administración “....

3. Si la llamada es para otra unidad (ejemplo: Contabilidad), además de comunicarlo al interlocutor, se le deberá indicar los anexos o directos correspondientes, según los atributos de la central telefónica.
4. Las llamadas para otras unidades o áreas deben ser traspasadas inmediatamente, si el anexo y destinatario de la llamada están disponibles o, en caso contrario, lo más rápido posible, siempre indicando el destinatario de la comunicación, Ej: “Un momento por favor, le comunico con...”
5. Las llamadas externas nunca deben quedar esperando “en línea”. Si el Cliente desea esperar, el operador del teléfono debe verificar cada 20 segundos si la persona desea seguir esperando o si prefiere dejar el mensaje.
6. Todos los mensajes telefónicos que requieran respuesta, deben ser contestados personalmente por el destinatario dentro de un plazo máximo de 24 horas.
7. Si, al estar hablando por teléfono, se presenta un Cliente, siempre se deberá establecer contacto visual con éste, para indicarle que notamos su presencia.
8. Siempre se debe evitar interrumpir una conversación telefónica. Si esto es imprescindible, se deberá ofrecer disculpas Ej: “¿Me disculpa un momento por favor?, lo sigo atendiendo en un instante”.
9. Siempre se deberá realizar la despedida de los Clientes utilizando una frase amable que mencione al HOTEL Por Ej: “Gracias por llamar a HOTEL ...”
10. Siempre, al terminar una conversación telefónica se debe colgar el teléfono DESPUÉS que lo haga la persona que llama.





Estándares de Servicio por Proceso

Procesos de Contacto por Sección

Para estudiar y aplicar los Estándares de Servicio, se entregan ordenados según Procesos de Contacto y secciones de atención a Clientes internos y externos.

SECCION	PROCESOS DE CONTACTO CON CLIENTES Y PROVEEDORES
Unidades administrativas	Recepción de público Atención de público Despedida de clientes Facturación, pagos y cobranzas Recepción de pagos
Habitaciones	Reservas Recepción Atención de público Despedida de clientes Servicio Pisos (habitaciones)
Alimentos y Bebidas	Recepción de público Atención de público Servicio en Comedores Servicio de Room Service Despedida de clientes Recepción de pagos
Área Comercial	Recepción de público Atención de público Despedida de clientes Ventas



Proceso: Recepción de Público

Secciones que utilizan el Estándar:

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**
- **HABITACIONES (Reservas, Recepción, Pisos)**
- **COMEDORES**
- **AREA COMERCIAL**

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Todos los Clientes deben ser saludados estableciendo contacto visual y sonrisa natural inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro HOTEL”.
3. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, siempre se le informará esta situación con una frase amable tal como: “Señor, ¿puede usted esperar ...minutos?, le atenderemos enseguida”.
4. Los Clientes deben ser derivados a la persona que atenderá su requerimiento específico o al lugar en que encontrará lo buscado, no más allá de 2 minutos desde su llegada.
5. Durante el proceso de atender a público, siempre se debe incluir:

Mantener sonrisa y contacto visual.
Mantener tono de voz cálido y amistoso.
Llamarlo por su nombre cuando sea posible.
6. En las oficinas administrativas, siempre deberá existir medios de atención establecidos para la espera, tales como agua y mobiliario circunstancial, etc.



Proceso: Atención de Público

Secciones que utilizan el Estándar:

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**
- **HABITACIONES (Reservas, Recepción, Pisos)**
- **COMEDORES**
- **AREA COMERCIAL**

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Todos los Clientes deben ser bienvenidos al lugar de atención, y saludados con una frase amable, por ejemplo: “Buenos días, Bienvenidos a HOTEL...”
3. Los Clientes deben ser siempre atendidos, apenas lleguen al área de recepción y de atención, teniendo en cuenta el principio “primero que llega, primero que se atiende” y de acuerdo a los Estándares del Proceso de cada función.
4. Para el caso de entrevistas o reuniones pactadas, todas las personas deben ser atendidas a la hora que se fijó la entrevista. Si se debiera esperar para ser atendido, esta demora no debe ser mayor de 10 minutos, y el Cliente debe ser informado, al tiempo que se le ofrecerá agua, café o bebida y se le ofrecerá disculpas por la demora.
5. Las áreas de atención, recepción, espera, comedor, pasillos, oficinas, bodega y estacionamiento deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
6. Si la persona no ha fijado una entrevista y no es posible atenderlo, la persona que atiende al cliente le deberá consultar si desea ser atendido por otra persona, que está en condiciones de atender su requerimiento o si desea que le coordine una entrevista con la persona con la cual deseaba ser atendido inicialmente.
7. El proceso de atender a un Cliente nunca debe ser interrumpido.
8. Durante el proceso de atender a un Cliente, siempre se debe incluir:

Mantener sonrisa y contacto visual.

Mantener tono de voz cálido y amistoso.

Mencionar su nombre cuando sea posible.



9. Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable como: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida”.
10. Siempre, al momento de despedir a un Cliente, se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día.
11. Siempre, cuando un Cliente se esté retirando de un área de servicio, se deberá preguntar acerca de la calidad del servicio recibido. Si la opinión del Cliente no fuera favorable, se le deberá motivar para expresar su opinión en el Libro de Sugerencias, e informar inmediatamente a su superior.
12. Para la atención telefónica se deben utilizar los Estándares **Nuestra Comunicación Telefónica.**



Proceso: Despedida de Clientes

Secciones que utilizan el Estándar:

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**
- **HABITACIONES (Reservas, Recepción, Pisos)**
- **COMEDORES**
- **AREA COMERCIAL**

1. El Servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todos los Clientes deben ser acompañados hasta la puerta de la oficina o los comedores, por el empleado del HOTEL que lo atendió o, en su defecto, por el SUPERVISOR ó un compañero de labores.
3. Todas las despedidas a un Cliente deben ser cálidas e incluir frases como “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.
4. Ofrecer llamar un taxi, si fuese necesario.



Proceso: Facturación, Pagos y Cobranza

Secciones que utilizan el Estándar:

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Durante el proceso de atención, siempre se debe utilizar los estándares de los procesos Atención de Público y Despedida de Clientes.
3. La entrega de Facturas o Boletas debe ser inmediata, cuando sean solicitadas en Comedores y de acuerdo a lo establecido con el Cliente para el eventual caso de que el HOTEL también realice Eventos.
4. La cobranza de los documentos correspondientes debe ser hecha en la fecha estipulada en la Boleta, Factura o Contrato de Prestación utilizando el medio establecido, comunicado y aceptado por Cliente previamente.
5. Los pagos de los documentos correspondientes deben ser hechos en la fecha estipulada en la Factura o Contrato de Prestación utilizando el medio establecido y comunicado por el Proveedor y aceptado previamente, por el HOTEL .
6. Todos los atrasos por error o imprevistos que se produzcan en nuestros cobros, pagos o facturas deberán ser explicados al Cliente o Proveedor, con las excusas correspondientes y la explicitación clara y detallada de los pasos que se seguirán para solucionar la situación, mediante la carta normalizada correspondiente firmada por el Gerente o Administrador del HOTEL .
7. Todos los documentos asociados a los procesos de Pago de Proveedores, Facturación o Cobranzas a Clientes deberán ser acompañados de cartas tipo, especialmente diseñadas para cada proceso y fase del mismo.
8. Siempre se deberá informar al Proveedor, cuando su pago esté listo.
9. Todas las personas que efectúan cobranzas deberán estar entrenadas en Técnicas de Cobranza y en los estándares de Servicio de nuestro HOTEL .



Proceso: Venta

Secciones que utilizan el Estándar:

- **UNIDADES ADMINISTRATIVAS**
- **HABITACIONES (Reservas, Recepción)**
- **COMEDORES**
- **AREA COMERCIAL**

1. El Cliente tiene siempre la primera prioridad.
2. Siempre se deberá entregar a todos los Clientes toda la información sobre los productos ofrecidos por el establecimiento.
3. Siempre se deberá entregar a todos los Clientes toda la información sobre la existencia, características, beneficios, y modalidad de prestación de Servicios, ofrecidos por el HOTEL .
4. Se deberá verificar siempre que los antecedentes de los Clientes que cancelan a crédito han sido aprobados por la instancia correspondiente.
5. Siempre se dará agradecimientos por la compra efectuada con una frase tal como “gracias por preferirnos”. Para compras especiales de Clientes-empresa, habrá señales de agradecimientos escritos.
6. Debe existir uniformidad en la presentación de un mismo producto.
7. Los productos deben venderse sólo con la presentación, estado, y empaque establecidos para cada uno de ellos.
8. El personal de venta debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas, aplicando un criterio amplio para hacerlo frente a cada tipo de requerimiento y de Cliente.
9. El personal de venta deberá informar siempre al Cliente acerca de las últimas novedades en preparaciones y servicios disponibles en el HOTEL.
10. Si, por razones de fuerza mayor, no se puede cumplir con un plazo de entrega en la fecha y lugar acordado, siempre se deberá advertir inmediatamente de conocida la situación de demora, pedir disculpas e informar al Cliente los pasos de solución al problema.



11. Siempre que se visite un Cliente, el vendedor (Para eventos o convenios con empresa, por ejemplo) deberá asegurarse de lo siguiente:
 - Llegar al menos 5 minutos antes de la hora acordada, a la cita con el Cliente.
 - Llevar sus tarjetas de visita.
 - Llevar los antecedentes y demás elementos que aseguren una venta profesional.
 - Utilizar adecuadamente las técnicas “Venta Orientada Al Cliente”
 - Despedirse agradeciendo por la cita y el tiempo invertido por el Cliente, con una frase amable como por ejemplo: “Gracias don Carlos por recibirnos, que tenga un buen día”

12. Todas las cotizaciones de servicios deberán ser entregadas inmediatamente, en los formatos y papelería institucional establecidos.

13. Todas las cotizaciones para Eventos deberán ser entregados en un plazo inferior a 24 hrs. y, siempre antes de la hora convenida.
(Presupuesto atrasado es negocio perdido)



Proceso: Servicio en Comedores

Secciones que utilizan el Estándar:

- **COMEDORES**

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todos los empleados de Comedores, antes de trabajar sin supervisión directa, deberán estar entrenados y en condiciones de aplicar lo siguiente:
 - Estándares Generales del HOTEL
 - Estándares de Atención de Público.
 - Programa de Excelencia en el Servicio “Servicio SOAC”
 - Programa de entrenamiento “Venta SOAC” .
3. Todo el personal de Comedores del HOTEL deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal.
4. Todos los Pedidos deberán ser atendidos en base a la prioridad establecida para las preparaciones y a la disponibilidad de recursos, sin consideración del monto del pedido del Cliente, utilizando los principios del “Servicio SOAC “.
5. Todos los pedidos deberán ser tomados utilizando técnicas de venta sugestiva.
6. Todos los Pedidos siempre deberán ser verificados en su correcta presentación, cantidad y contenido, antes de ser llevados al Cliente.
7. Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia, ordenada y con los equipos, materiales y utensilios, almacenados de acuerdo al procedimiento establecido.
8. Un empleado previamente designado debe supervisar siempre, el funcionamiento apropiado del HOTEL.
9. Los Clientes deben ser ubicados en sus mesas inmediatamente, y éstas deben estar limpias y bien presentadas.
10. El supervisor debe asegurarse que se ofrezca la carta menú y que el sistema de servicio sea explicado a los Clientes.



11. Al Cliente se le debe tomar la orden de aperitivos o comida, antes de los 3 minutos desde su llegada al HOTEL.
12. Los entremeses o entradas deben servirse con un máximo de 10 minutos después de tomada la orden. Si esto no es posible, debe informársele al Cliente.
13. Mientras el Cliente se sirve el plato principal, el Gerente, Administrador o Supervisor debe acercársele y preguntar si está satisfecho con la comida y el servicio.
14. Después del postre siempre debe ofrecerse un licor o café, la cuenta debe ser presentada una vez que el Cliente rechace cualquier extra.
15. Las mesas deben ser despejadas dentro de los 3 minutos de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.
16. Deben ofrecerse postres en toda ocasión.
17. Siempre debe haber disponible café descafeinado, endulzantes dietéticos, y sal dietética.
18. La loza sucia no debe estar nunca visible.
19. El personal de comedores debe saber qué sugerir a los Clientes, como también saber qué comidas no se están ofreciendo. Deben saber explicar cómo se preparan los platos.
20. Siempre se debe recibir y despedir a los Clientes utilizando los estándares de Recepción y Despedida de Clientes.



Proceso: Servicio de Pisos (Habitaciones)

Secciones que utilizan el Estándar:

- **HABITACIONES**

1. El servicio al Cliente siempre tiene la primera prioridad.
2. Todos los empleados de Servicio de Pisos/habitaciones, antes de trabajar sin supervisión directa, deberán estar entrenados y en condiciones de aplicar lo siguiente:
 - Estándares Generales del HOTEL
 - Estándares de Atención de Público.
 - Programa de Excelencia en el Servicio “Servicio SOAC”
 - Programa de entrenamiento “Venta SOAC “.
3. Todo el personal de Habitaciones del HOTEL deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de Presentación del Personal.
4. El aseo de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, así como la forma de preparar las camas deberá realizarse siempre, según el Manual de Descripción de Funciones y los Procedimientos definidos.
5. La preparación, arreglo y decoración de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, siempre deben estar de acuerdo al montaje y decoración establecida.
6. Siempre, al momento de entrar a una habitación deberá tocar la puerta y esperar confirmación del cliente o asegurarse de que la habitación está vacía.
7. Siempre que realice el aseo y preparación de habitaciones, deberá trabajar con la puerta abierta, a menos que los procedimientos de su empresa indiquen lo contrario.
8. Siempre, si se utiliza “carro de pisos”, este deberá estar ubicado en el pasillo pero sin dificultar el libre tránsito de personas.
9. Siempre se deberá mantener las área de apoyo al trabajo (office, reposteros) limpia, ordenada y con los equipos, materiales y utensilios, almacenados de acuerdo al procedimiento establecido.
10. Un empleado previamente designado debe supervisar siempre, el funcionamiento apropiado del servicio de Pisos.





*Estándares
de Presentación para
el Personal*

A continuación, se entrega una propuesta de estándares de presentación para el personal. Estos estándares deben ser adecuados según el concepto de servicio de su empresa, deben estar en coherencia y reforzar el concepto, para lo cual este ejemplo le puede servir como referencia.

Una buena idea es que incorpore a este manual, fotografías con el uso correcto del uniforme determinado por su empresa. Debemos mantener una presentación personal e higiene que nos permita proyectar una imagen pública atractiva, cumpliendo para ello con los siguientes Estándares de Presentación del Personal:



De La Mujer

VESTIMENTA

Deberá usar obligatoriamente el uniforme definido por la empresa, para su cargo (fotografía).

PEINADO

Deberá llevar su pelo debidamente peinado y tomado. El peinado deberá dejar la cara completamente despejada. En el caso de cabello que sobrepase los hombros, deberá ser siempre tomado.

MAQUILLAJE

Su uso es obligatorio. Se preferirán tonos que armonicen con la piel y sombras acordes al tono de la vestimenta.

MANOS Y UÑAS

Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.

LENTES

Anteojos de sol no está permitido durante el servicio.



De los Varones

VESTIMENTA

Deberá usar permanentemente el uniforme que haya sido definido para su cargo (fotografía).
Deberá cambiar de camisa diariamente.
Deberá mantener permanentemente sus zapatos lustrados.

PEINADO

Deberá mantener el cabello correctamente peinado y/o tomado.
El corte será de tipo “libre”.
Deberá afeitarse diariamente y/o cuidar su barba recortándola periódicamente.

MANOS Y UÑAS

Deberán estar siempre limpias y bien presentadas.
Uñas siempre limpias y cortas.

LENTE

Anteojos de sol no está permitido durante el servicio.





Estándares de Servicio por Cargo

Todos los cargos que se indican deben realizar ciertos procesos y funciones en relación con el servicio al cliente y donde se deben cumplir con los atributos fundamentales o factores críticos que definen el nivel de servicio deseado por el cliente y, en consecuencia el estándar a alcanzar.

El establecimiento podrá tomar y adaptar estos estándares según su estructura de organización y funciones, los procedimientos establecidos y las siempre cambiantes necesidades de los clientes y condiciones del mercado.

En todo caso, para facilitar el uso y aplicación de los estándares, se hace explícita la relación entre los estándares generales y por proceso (los principales), y su relación con los cargos determinados. Se recuerda que estos estándares pueden ser aplicados por **TODOS** los cargos que realicen funciones en relación con el servicio al cliente externo e interno.



CARGOS AREA ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Garzones / meseros / mozos
2. Ayudantes de garzones
3. Supervisores
4. Capitanes
5. Maitres
6. Barman
7. Cajeros
8. Chef o Jefe de Cocina

CARGOS AREA HABITACIONES

9. Camareras
10. Aseadores
11. Auxiliares de Pisos
12. Supervisoras de Piso
13. Gobernantas
14. Recepcionistas
15. Cajeros
16. Conserjes
17. Telefonistas
18. Encargados de Reservas

CARGOS AREA COMERCIAL

19. Gerente de Ventas
20. Ejecutivos de ventas



¿QUE AREA?	¿QUE CARGOS?	¿QUE ESTANDARES?
Habitaciones	Camareras Aseadores Auxiliares de Pisos Supervisoras de Piso Gobernantas Recepcionistas Cajeros Conserjes Telefonistas Encargados de Reservas	Principios de Servicio Estándares Generales Est. Reservas Est. Recepción de público Est. Atención de público Est. Despedida de clientes Est. Servicio Pisos (habitaciones)
Alimentos y Bebidas	Garzones Ayudantes de garzones Supervisores Capitanes Maitres Barman Cajeros Chef o Jefe de Cocina	Principios de Servicio Estándares Generales Est. Recepción de público Est. Atención de público Est. Servicio en Comedores Est. Servicio de Room Service Est. Despedida de clientes Est. Recepción de pagos
Area Comercial	Gerente de Ventas Ejecutivos de ventas	Principios de Servicio Estándares Generales Est. Recepción de público Est. Atención de público Est. Despedida de clientes Estándares de Ventas



Indice

<i>Consideraciones en la Generación de los Estándares</i>	4
<i>El Servicio del Hotel</i>	8
Descripción General del Sistema de Servicio	9
<i>Principios de Servicio Orientado al Cliente</i>	15
<i>Estándares Generales de Servicio</i>	17
Básicos	18
Nuestro Trato con el Cliente	19
Nuestro Trabajo	20
Nuestra Comunicación Telefónica	21
<i>Estándares de Servicio por Proceso</i>	22
Procesos de Contacto por Sección	23
Proceso Recepción de Público	24
Proceso Atención de Público	25
Proceso Despedida de Clientes	27
Proceso Facturación, Pagos y Cobranzas	28
Proceso Venta	29
Proceso Servicio en Comedores	31
Proceso Servicio de Pisos (Habitaciones)	33
<i>Estándares de Presentación para el Personal</i>	34
De la Mujer	35
De los Varones	36
<i>Estándares de Servicio por Cargo</i>	37
Cargos Area Alimentos y Bebidas	39
Cargos Area Habitaciones	39
Cargos Area Comercial	39



OTROS LIBROS Y MANUALES, EN FORMATO PDF, QUE COMPLEMENTAN LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO:

PRODUCTO - Libros	DIRIGIDO A
JUNTOS PODEMOS Manual de Servicio para Hoteles y restaurantes.	Trabajadores de todos los niveles que se desempeñan en hoteles y restaurantes.
EL DESAFIO DEL SERVICIO Explica como diseñar y administrar servicios y experiencias de atención en la industria de la hospitalidad y el servicio.	Gerentes, Supervisores y Administradores de la industria de la hospitalidad y el servicio.
SUPERVISION Serie Escuela de Supervisores. Libro de autoaprendizaje.	Supervisores de línea de la industria de la hospitalidad y el servicio.
LIDERAZGO Serie Escuela de Supervisores. Libro de autoaprendizaje.	Supervisores de línea de la industria de la hospitalidad y el servicio.
MOTIVACION Y TRABAJO EN EQUIPO Serie Escuela de Supervisores. Libro de autoaprendizaje.	Supervisores de línea de la industria de la hospitalidad y el servicio.
MANEJO DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS Serie Escuela de Supervisores. Libro de autoaprendizaje.	Supervisores de línea de la industria de la hospitalidad y el servicio.
HABILIDADES DE COMUNICACION Serie Escuela de Supervisores. Libro de autoaprendizaje.	Supervisores de línea de la industria de la hospitalidad y el servicio.
MANUAL DE OBSERVACION Y CONTROL DEL SERVICIO EN HOTELES	Gerentes de Área o departamentos, Supervisores, y todos aquellos que intervienen en el diseño, entrega y administración del servicio en hoteles.
MANUAL DE OBSERVACION Y CONTROL DEL SERVICIO EN CAMPAMENTOS MINEROS	Administradores de campamento, Gerentes de Servicios de campamentos, Coordinadores de campamentos, Líderes de grupo, Gerentes de Contratos de campamentos, Supervisores de campamentos.
MANUAL DE OPERACIONES DE HOTEL	Gerentes de Área o departamentos, Supervisores, y todos aquellos que intervienen en el diseño, entrega y administración del servicio en hoteles.
DICCIONARIO DE SPANGLISH DE SERVICIO	Personal que atiende público de habla inglesa en la industria de la hospitalidad y el servicio.
MANUAL DE ESTANDARES DE SERVICIO HOTELES 3 Y 4 ESTRELLAS	Gerentes de Área o departamentos, Supervisores, y todos aquellos que intervienen en el diseño, entrega y administración del servicio en hoteles.
MANUAL DE ESTANDARES DE SERVICIO RESTAURANTES	Gerentes de Área o departamentos, Supervisores, y todos aquellos que intervienen en el diseño, entrega y administración del servicio en restaurantes.
MANUAL DE ENTRENAMIENTO PARA RESTAURANTES Manual para que el Administrador capacite a garzones y meseras.	Trabajadores de todos los niveles que se desempeñan en hoteles y restaurantes.
MANUAL DE ENOLOGIA Explica como conocer, apreciar y armonizar vinos y comidas	Gerentes, Supervisores y Administradores de la industria de la hospitalidad y el servicio.



*Consulte por Certificación SOAC!,
el programa más completo
para fortalecer la orientación
al Cliente en toda la organización
y contar con colaboradores
certificados*



Av. Ricardo Lyon 1601 • Of. 903

Tel. (562) 223 0949

Fax (562) 341 3531

Providencia • Santiago • Chile

E-mail: info@hsu.cl

www.hsu.cl