



(Jupiter Images Corporation)

# DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

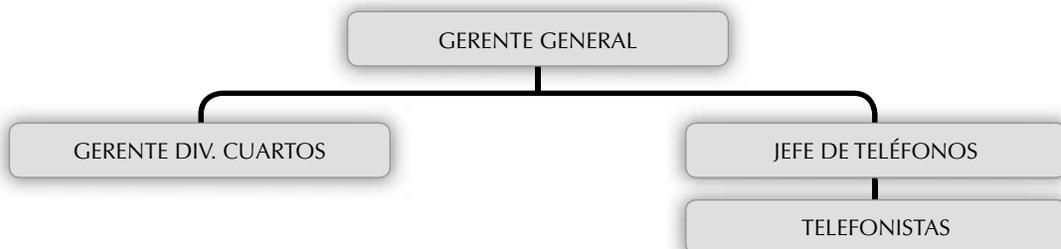
## »» 6.1 Introducción

Se dice que, en un hotel, la comunicación es como la sangre que irriga un organismo. Por ello, de la buena comunicación que exista entre las personas que laboran en un hotel dependerá en buena medida el éxito de las funciones que se desempeñen en el mismo. Considerando lo anterior, el departamento de teléfonos es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel.

Las personas que nunca se han hospedado en el hotel y que por algún motivo llamaron telefónicamente, catalogarán el servicio con base en el trato que reciban por parte de las operadoras de teléfonos. En resumen, este departamento es de los más importantes en el hotel e influye notablemente en la opinión de los huéspedes respecto al servicio que brinda.

## »» 6.2 Organigrama

Ubicación del departamento de teléfonos de un hotel



### Nota:

En algunos hoteles el mismo recepcionista efectúa labores de telefonista.

## »» 6.3 Papelería

Las formas que comúnmente se utilizan en el departamento de teléfonos son:

- a) *Boleta para llamadas de larga distancia*: es donde se anotan los datos que proporciona la persona que solicita la(s) llamada(s).
- b) *Cargos por largas distancias*: es la forma donde se anota el importe que se va a cobrar por concepto de las largas distancias efectuadas o por informes.
- c) *Forma de recado telefónico*: es la que se utiliza para enviar los mensajes a los huéspedes o ejecutivos del hotel.
- d) *Forma de llamadas para despertar*: en ella se anota la hora y el número de habitación que solicita el servicio de despertador.
- e) *Reporte diario de larga distancia*: en esta forma se vacían en forma concentrada todos los cargos por largas distancias efectuadas durante el día.
- f) *Reporte de asistencia del personal*: se utiliza para informar al departamento de contabilidad y al de personal la asistencia diaria del personal (de acuerdo con las políticas establecidas en el hotel).
- g) *Reporte diario de llamadas oficiales*: se anotan las llamadas hechas por ejecutivos del hotel y cuyo cargo se hará a ellos mismos.

## »» 6.4 Materiales de trabajo

### 6.4.1 El conmutador

Es una central telefónica adonde entran y salen las líneas telefónicas. Existen cuatro tipos básicos de conmutador:

- › El *conmutador manual* (ya poco utilizado) requiere la intervención de la operadora para realizar cualquier comunicación.
- › El *conmutador automático*; el mismo huésped puede llamar a otras extensiones o adquirir líneas externas, sin necesidad de llamar a la operadora (se le puede añadir a este conmutador un tasador de llamadas de larga distancia, el cual mide el tiempo y calcula el costo de estas llamadas).
- › En el caso del *conmutador computarizado*, el mismo huésped puede hacer llamadas de larga distancia desde su habitación, sin necesidad de la intervención de la operadora.  
Algunos conmutadores computarizados también llevan el control de las llamadas locales realizadas desde cada teléfono.
- › Los conmutadores más modernos se caracterizan por estar la terminal de teléfonos unida con la terminal de caja, la terminal de recepción y la de la ama de llaves. Desde el momento en que se da de *alta* al huésped con crédito, en recepción, adquiere el acceso para hacer llamadas LADA desde su habitación. También, al realizar cambios de habitación y a la salida, abre o cierra el acceso a las llamadas LADA de manera automática.

En estos conmutadores se hace el cargo a la cuenta del huésped de manera automática. A este último conmutador se le puede denominar de *sistema unificado*.

### 6.4.2 Extensiones

Una extensión es una línea local que sale de la pequeña central privada, que es el conmutador, a un lugar designado por el usuario en el mismo hotel. Las extensiones pueden instalarse con cualquiera de los cinco servicios siguientes:

- a) *Extensiones con servicio autorizado (completo)*; son las que pueden recibir o hacer llamadas al exterior, tanto locales como de larga distancia.



**Con MD 110 Hotelero sus huéspedes tendrán el mejor servicio y usted las mayores ganancias.**

MD 110 Hotelero le ofrece el paquete de servicios telefónicos digitales más completo. Con él, la estancia de huéspedes es más placentera, y el control administrativo de su hotel, más sencillo.

Así, usted gana más clientes, sus servicios son más eficientes y aumentan sus ingresos.

MD 110 Hotelero le brinda:

*A sus huéspedes*

- Despertador automático en varios idiomas.
- Marcación directa a servicios como room service, bar, valet, ¡apretando sólo un botón!
- Desvío de llamadas al área donde él se encuentre.
- Servicio de NO MOLESTAR por teléfono.
- Marcación luminosa de mensajes en espera.

*A usted*

- Tarificación de llamadas de L.D.
- Reporte del estado de las habitaciones.
- “Abrir y cerrar” la extensión al registro o salida del huésped.
- Total compatibilidad con la red pública digital, los servicios de hoy y del mañana.
- Y un sinfín de servicios de vanguardia.

MD 110 Hotelero... excelencia en servicios telefónicos, porque es el único respaldado en México por Ericsson, líder mundial en telecomunicaciones.

**Figura 6.1** Teléfono para cada habitación.  
(Jupiter Images Corporation)

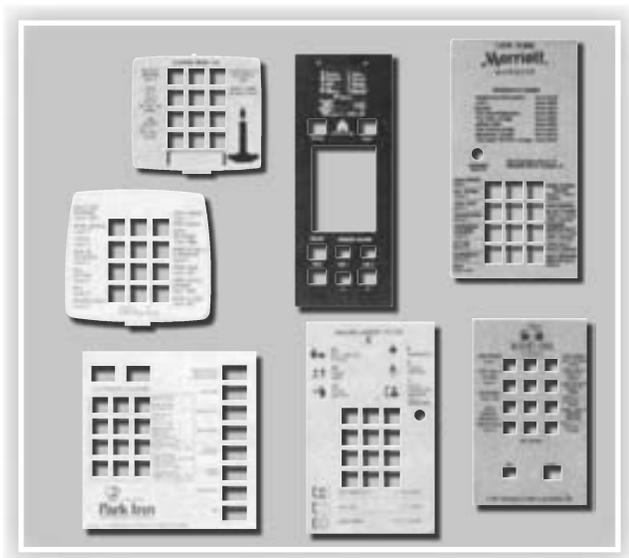
- b) *Extensiones con servicio semiautorizado:* son aquellas que pueden efectuar su tráfico interno exclusivo dentro de la localidad.
- c) *Extensiones con servicio restringido:* son las que no pueden recibir ni hacer llamadas al exterior, su tráfico sólo es interno.
- d) *Extensiones con servicio semirrestringido:* son extensiones que pueden recibir llamadas del exterior pero no tienen posibilidad de hacerlas.

Quando una extensión necesita realizar una comunicación al exterior, solicitará una troncal, la que se le proporcionará o no, de acuerdo con las políticas del hotel.

- e) *Extensiones con servicio de prioridad:* son las que tienen la facilidad de intervenir en una extensión ocupada.

## »» 6.5 Equipos modernos para la comunicación

Para brindar un servicio de calidad al huésped es indispensable contar con equipos que ayuden a diversificar los servicios que presta el hotel.



Directorio telefónico para colocarse en cada teléfono.



Tasador de llamadas que puede adaptarse a cualquier conmutador (MicroKits).



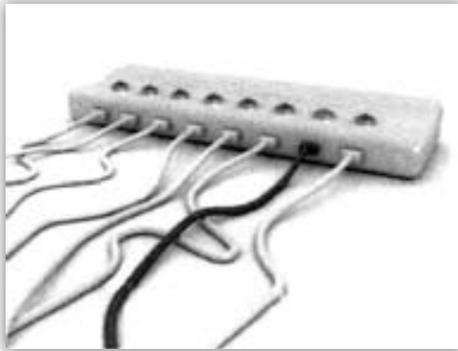
Controlador de llamadas MicroKits.

**Figura 6.2** Equipo telefónico.

El primer avance en comunicaciones que se tuvo en la industria hotelera fue la actualización de los sistemas analógicos a los sistemas digitales y la conexión a las líneas de transmisión exterior, también utilizando un sistema digital. A continuación se mencionan algunos de los equipos más importantes:

- a) *PMS*. Los sistemas de software de administración hotelera *PMS (Property Management System)*, más que ser sistemas de administración de operación diaria de un hotel, son sistemas cuya importancia radica en la automatización y en la operación de los servicios de comunicación telefónica; hay interconexión entre el conmutador telefónico, el correo de voz y el tarifador de llamadas con el sistema *PMS*. Este desarrollo o interconexión le permite al hotel ser más eficiente en su operación y comunicación.

El desarrollo generado por los *PMS* en los conmutadores ha facilitado la comunicación y la automatización de cierto tipo de servicios. Por ejemplo, cuando una persona se registra a través del *PMS*, automáticamente el sistema de cómputo del hotel notifica al conmutador que está dando de alta a un nuevo huésped; en ese momento, el conmutador cambia la clase de servicio telefónico para que la persona que llegue pueda o no hacer llamadas de larga distancia dependiendo de cómo sea el crédito del huésped.



Conmutadores computerizados, extensiones y computadora para modificar el tipo de servicio en cada extensión y controlar cada llamada.



Extensión telefónica en la recepción con pantalla de información de cada huésped.

**Figura 6.3** Equipo telefónico.  
(Jupiter Images Corporation)

La interfaz entre el conmutador telefónico con los PMS, no sólo optimiza los servicios de comunicación al huésped sino también posibilita que la camarista pueda cambiar el estatus de una habitación en la computadora de recepción al terminar de limpiarla a través del teléfono.

- b) *Fibra óptica.* El uso de este tipo de fibra nos permite alcanzar velocidades de transmisión de hasta 622 megabytes por segundo, posibilitando la transmisión de voz, datos y video.
- c) *Puertos.* Los programas especiales para el sistema hotelero tienen una capacidad máxima de 800 a 1 000 puertos (los puertos son los puentes de comunicación que se conectan directamente a un teléfono) que se pueden adaptar al tipo de demanda, perfil del cliente, tipo de hotel, etcétera. Un teléfono se conecta directamente a un puerto del sistema del proveedor; por ejemplo un hotel de 100 habitaciones debe tener como mínimo un sistema que lo respalde con 120 puertos, considerando el crecimiento, la ocupación y la prestación de servicios.

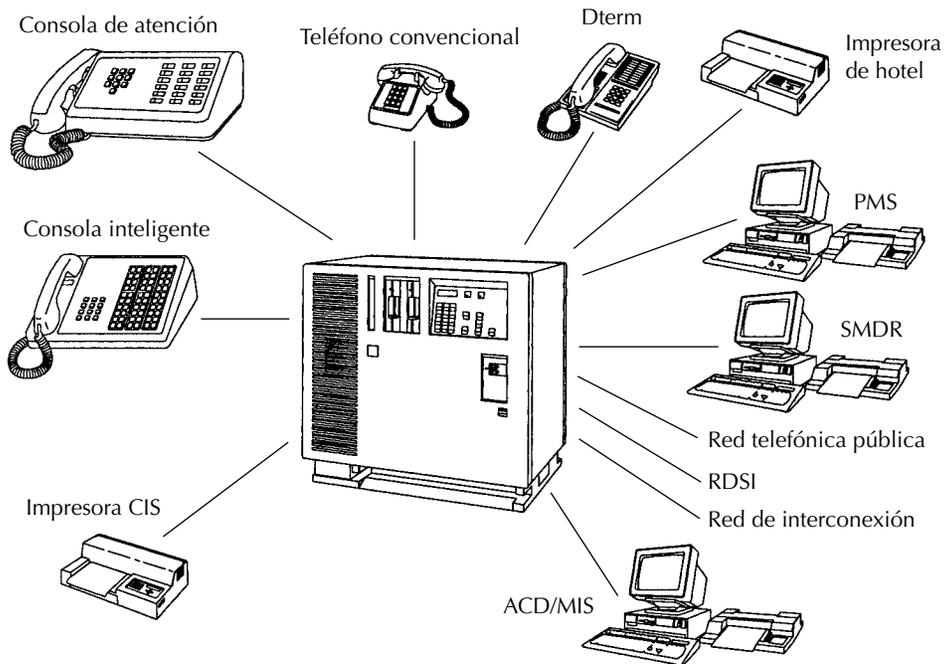
Los conmutadores telefónicos, dentro de los servicios al huésped, están dejando de ser sólo transmisores de voz, pues también son capaces de transmitir datos y video, todo mediante un mismo sistema denominado “servidor de comunicaciones”.

- d) *Acceso a internet.* Se debe procurar que el huésped tenga acceso a este tipo de servicio desde su habitación, así como a la emisión y recepción de mensajes a través de su computadora personal.

## » 6.6 Servicios de comunicación al huésped

Mediante el teléfono y el monitor de televisión se le podrán ofrecer al huésped los siguientes servicios:

- |  |  |
|--|--|
| a) Correo de voz.                      | h) Larga distancia automática, acceso a 800 nacional y 800 en EUA. |
| b) Envío y recepción de faxes.         | i) Revisión de su estado de cuenta.                                |
| c) Transmisión de señales codificadas. | j) Control de la temperatura de la habitación.                     |
| d) Telefonía inalámbrica.              | k) Información turística.  |
| e) Servicio de despertador.            | l) Acceso a internet.  |
| f) Servicios de emergencia.            |  |
| g) Voceo.                              |  |



**Figura 6.4** Sistema de PABX de voz y datos Modular. NEAX2000 IVS de la compañía NEC.  
Capacidad del sistema:  
Número máximo de puertos universales: 512  
Número máximo de posiciones de la operadora: 8  
Número máximo de rutas: 64  
Número máximo de troncales: 256

## » 6.7 Fraseología

A continuación se presentan algunas frases y enunciados que puede utilizar el telefonista al atender a los huéspedes:

1. Al contestar una llamada del exterior:

“¡Buenos días, hotel \_\_\_\_\_, le atiende (Lety)!”



Figura 6.5

Servicios al huésped en cada habitación.  
 Información adicional: [prizi.com.mx](http://prizi.com.mx)  
 Hotel Web Connect:  
<http://www.maginetintl.com>  
 email: [sales@viewinn.com](mailto:sales@viewinn.com)



Figura 6.6 Teléfonos NEC digitales. (Jupiter Images Corporation)

2. Al contestar llamadas internas:  
“¡Buenos días, operadora Lety a sus órdenes!”
3. Cuando la extensión está ocupada:  
“Señor, la extensión está ocupada, ¿gusta esperar?”
4. Cuando la extensión sigue ocupada:  
“Señor, la extensión sigue ocupada, ¿desea seguir esperando?”
5. Al comunicar al huésped:  
“¡Sí, señor, con gusto lo comunico!”
6. Al no encontrar al huésped:  
“Señor, la persona que usted busca no se encuentra en este momento, ¿desea usted dejar algún mensaje o volver a llamar?”
7. Cuando el huésped que solicitó la llamada de larga distancia no tiene crédito:  
“Señor su habitación aparece sin crédito, ¿sería tan amable de depositar \$ \_\_\_\_\_ pesos con el cajero de recepción?”
8. Cuando el número solicitado no contesta:  
“Señor, el número X no contesta ¿tiene usted algún otro número?”
9. Al no contestar el número solicitado:  
“Señor, nadie contesta en el número X, ¿desea intentar su llamada más tarde?”
10. Al recibir una llamada para despertar:  
“Sí, señor, nosotros le hablaremos a las ocho de la mañana, habitación 205.”
11. Al despertar al huésped:  
“Buenos días señor, son las ocho de la mañana; que tenga un buen día (se puede indicar la temperatura al exterior).”
12. Al vocear:  
“¡Señor Luis Martínez, señor Luis Martínez! Favor de llamar a la extensión nueve. ¡Gracias!”

**Nota importante:**

Es conveniente establecer también la fraseología que se utilizará con los clientes de habla inglesa.

## »» 6.8 Tiempos estándar para contestar

Uno de los aspectos más importantes para proporcionar un buen servicio radica en contestar las llamadas con rapidez. A continuación se presentan los tipos de servicio según la rapidez al contestar.

NÚMERO DE LLAMADOS (TIMBRAZOS) ANTES DE CONTESTAR	TIPO DE SERVICIO
1	Excelente
2	Muy bueno
3	Normal
4	Regular
5	Malo
6	Muy malo
7	Pésimo



## »» 6.9 Servicios de la compañía telefónica

Aunque estos servicios varían de un país a otro, generalmente los más comunes son:

- |   |   |
|---|---|
| a) Llamada de larga distancia a través de la operadora.                   | l) Reporte de daños.                                    |
| b) Llamada de larga distancia por cobrar.                                 | m) Llamadas a barcos.                                   |
| c) Tiempo y costo (cuando se solicite).                                   | n) Llamadas por el sistema LADA.                        |
| d) Cargo por informe.   | ñ) Asistencia de directorios a números internacionales. |
| e) Comunicación con números privados.                                     | o) Llamadas a aviones (para vuelos especiales).         |
| f) Cita con mensajero.  | p) Videollamadas.                                       |
| g) Llamadas con cargo a un tercer número.                                 | q) Identificador de llamadas.                           |
| h) Llamadas por LADA 800.   | r) <i>Sígueme</i> .                                     |
| i) Llamadas con cargo a tarjetas de crédito ( <i>Credit card calls</i> ). | s) Tres a la vez.                                       |
| j) Servicio de despertador.   | t) Llamada en espera.                                   |
| k) Servicio de información.   | u) Buzón.   |
|   | v) Internet (algunas compañías telefónicas lo tienen).  |

## »» 6.10 Procedimientos en las llamadas de larga distancia

Estos procedimientos pueden variar, dependiendo del tipo de conmutador. En esta sección hablaremos del tipo de servicio en el cual se tiene que solicitar la llamada a la operadora del hotel.

- La operadora debe preguntar al huésped si la llamada se pagará en el hotel o si es por cobrar (en caso de que sea por cobrar, se le indica muy amablemente que tendría un cargo por servicio).
- Se deben tomar los datos del huésped (a dónde es la llamada, el teléfono al que se llame, persona, nombre de la persona que habla, número de habitación, hora recibida). Ver la forma de papelería que se utiliza para este caso.
- Se debe pedir amablemente al huésped que cuelgue su teléfono e indicarle el tiempo aproximado en que estará lista su llamada.
- La operadora debe verificar dos aspectos antes de pasar la llamada: primero, que coincida el nombre y la habitación con el registro y, segundo, que la habitación tenga crédito para llamadas.
- La operadora debe marcar el número y verificarlo con la persona que le conteste.
- Pasar la llamada al huésped.
- La medición del tiempo de la llamada se puede hacer a través del tasador de llamadas, computadora o la misma operadora, dependiendo del tipo de conmutador.

En algunos hoteles se procede de la siguiente manera: al momento del registro el huésped deja una garantía de pago a través de su tarjeta de crédito, de esta manera en forma automática queda “abierta” la línea telefónica de su cuarto para hacer llamadas a todo el mundo.

En Los Cabos B.C.S. ya existen hoteles donde con un cargo de \$99 dólares a la cuenta del huésped, éste puede hacer todas las llamadas que requiera entre Los Cabos y Estados Unidos durante toda una semana.

### Nota importante:

En algunos hoteles que tienen el sistema LADA\* desde cada habitación, son muchos los huéspedes que desean que la misma operadora marque los números.

\* Siglas de larga distancia

## »» 6.11 Problemas con las llamadas de larga distancia

Se deben prever y determinar las soluciones para los siguientes posibles problemas:

1. La persona que solicitó la llamada es diferente a la registrada; la quiere con tiempo y costo.
2. El huésped que la solicitó no tiene crédito en el hotel.
3. Al efectuar la llamada, contesta una grabadora, indicando que la persona no se encuentra.
4. La persona pide la llamada desde el *lobby*, pero no está hospedada en el hotel.
5. El huésped quiere la llamada con tiempo y costo (T y C) de persona a persona. ¿Qué se le debe indicar?
6. El huésped quiere que se cargue la llamada a la cuenta maestra de un grupo.
7. Otro huésped quiere una llamada por cobrar. ¿Qué se le indica?
8. Un huésped desea hacer una llamada por LADA 800.
9. Un cliente del restaurante o del bar desea hacer una llamada de larga distancia con T y C (tiempo y costo).
10. El organizador de un evento de uno de los salones de convenciones desea hacer una llamada con T y C (tiempo y costo).
11. Un huésped que no tiene crédito desea una llamada por cobrar. ¿Cuánto le costará la llamada?
12. ¿Cuánto se debe pedir de depósito por una llamada de larga distancia a huéspedes que no tienen crédito?
13. Un visitante desea que se le cargue la llamada a la cuenta de un huésped que tiene crédito.
14. Al recibir los datos de la llamada, se tienen otras cinco llamadas anteriores pendientes.
15. El huésped está por salir y pide una larga distancia.
16. El huésped quiere que se cargue la llamada a su tarjeta (*Credit Card Call*).
17. El cliente indica que se cortó la llamada. Se pudo reanudar. ¿Cómo se hará el cargo?
18. El mismo huésped indica que se cortó la llamada. No se pudo reanudar. ¿Cómo se hará el cargo?
19. Un empleado quiere una llamada con T y C (tiempo y costo). ¿Qué se debe hacer? ¿Cómo se realizará el cargo?
20. Un empleado quiere una llamada por cobrar. ¿Qué se debe hacer? ¿Se debe hacer un cargo?
21. Un ejecutivo del hotel quiere una llamada oficial “con cargo al hotel”.
22. Contesta la llamada otra persona diferente de la que se busca e indica que la persona no se encuentra (la llamada se pidió de persona a persona).
23. El huésped indica que se le comunicó a otro número diferente del que solicitó.
24. Una persona no registrada pidió una llamada desde el *lobby*, ya ha hablado demasiado tiempo y el depósito ya se le agotó.
25. Al pasar la larga distancia a la habitación, el huésped ya salió de ésta.
26. El huésped pidió la llamada por cobrar. Se negaron a aceptarla.
27. Contesta la llamada un tono de fax.
28. El huésped ha hablado demasiado tiempo.
29. El cargo por la llamada salió muy alto.
30. ¿En qué casos debe especificar la operadora una explicación en el cargo del huésped?

## »» 6.12 Costos y cargos

En algunos hoteles que tienen computadora o tasador de llamadas, el costo y el cargo es determinado por la computadora. La operadora sólo tiene que enviar el cargo a la caja, de inmediato. En los sistemas más modernos, el cargo aparece automáticamente en la cuenta del huésped.

Cuando el hotel no tiene este tipo de equipo, la misma telefonista debe medir el tiempo, calcular el costo con base en las tarifas básicas de larga distancia y calcular también el cargo dependiendo de cómo lo establezca cada



### RECADO TELEFÓNICO

PARA _____	
DE PARTE DE _____	
DE LA EMPRESA _____	TELÉFONO _____
LE HABLÓ POR TELÉFONO <input type="radio"/>	VINO A VERLE <input type="radio"/>

**AL NO ENCONTRARSE DIJO QUE**

LE HABLE UD. AL LLEGAR

LE HABLARÁ A UD. A LAS \_\_\_\_ H. DEL DÍA \_\_\_\_

LE HABLARÁ DESPUÉS

PASARÁ UD. A VERLO A LAS \_\_\_\_ H. DEL DÍA \_\_\_\_

VENDRÁ A VERLO A LAS \_\_\_\_ H. DEL DÍA \_\_\_\_

**ASUNTO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TOMADO POR _____	FECHA _____	HORA _____
------------------	-------------	------------

### REGISTRO DE LARGA DISTANCIA

★★★★★

CARGO AL HUÉSPED	
sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
FECHA _____	
DATOS DEL SOLICITANTE	
NOMBRE _____	
No. DE CUARTO _____	
PARA HABLAR CON _____	
NOMBRE _____	
NÚMERO _____	
LUGAR _____	
HORA SOLICITADA _____	
HORA DE INICIO _____	
OPR. TEL. MEX. _____	
OPR. HOTEL _____	

★★★★★

DESPERTADOR

### LISTA DE LLAMADAS

FECHA \_\_\_\_\_

5:15	5:30	5:45	6:00	6:15	6:30

**Figura 6.7** Papelería utilizada en el departamento de teléfonos.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.

hotel. Generalmente es el costo de la llamada, más una determinada cantidad por el servicio, más el impuesto al valor agregado. Estos cálculos hacen perder demasiado tiempo a la operadora.

### »» 6.13 Reporte diario de llamadas de larga distancia

---

Cuando el hotel tiene el sistema telefónico computarizado, al final del turno o del día de trabajo, la impresora elaborará este reporte, el cual es un resumen de todas las llamadas ordenadas de manera consecutiva, según el número de cargo emitido durante el turno.

En otros hoteles es la misma operadora la que elabora este reporte (ver más adelante la forma impresa que puede utilizarse para este propósito).

Generalmente, el reporte se elabora en original y dos copias. Se envía al auditor nocturno el original y una copia. El departamento de teléfonos se queda con la copia restante.

### »» 6.14 Llamadas con cargo a tarjetas de crédito especiales

---

Son aquellas llamadas cuyo cargo se hace en un determinado número de teléfono o cuenta especial, por medio de una tarjeta de crédito que la *Bell System Company* y la ATT, expiden anualmente a los suscriptores que con frecuencia hacen uso del servicio telefónico de larga distancia con objeto de facilitar el cobro de las llamadas.

Si el huésped solicita una larga distancia, se le debe informar que la *Credit Card* únicamente se puede utilizar en llamadas a EUA, Canadá y a los países que tengan como ruta autorizada EUA.

Se les debe solicitar el número de su tarjeta internacional de crédito, el cual a su vez se proporcionará a la operadora internacional de larga distancia al proporcionarle los datos de la llamada.

Se debe informar al huésped que tendrá un determinado cargo si se efectúa su llamada, por concepto del servicio.

### »» 6.15 Llamadas oficiales

---

Éste término se relaciona con el hecho de que algunos ejecutivos del hotel pueden realizar llamadas de larga distancia para tratar asuntos relativos a la operación del hotel (ventas, compras, recursos humanos, etcétera).

El departamento de teléfonos debe tener una lista actualizada con los nombres de los ejecutivos que tienen acceso a este servicio. Asimismo, la telefonista debe tener un reporte especial para este tipo de llamadas (véanse figs. 6.9 y 6.10) donde se deben anotar rigurosamente todos los datos que allí se piden.

En algunos hoteles existen troncales directas para hacer llamadas de larga distancia, sin necesidad de pedir la llamada a la operadora. Una secretaria de ese departamento deberá elaborar este reporte, ya que en algunos hoteles hay un continuo abuso de llamadas en estos teléfonos.

Se recomienda poner algún candado a los teléfonos fuera del horario de oficina o realizar las llamadas por medio de la operadora. Se debe enviar una copia de este informe a la gerencia, para su revisión.

### »» 6.16 Llamadas para despertar

---

Éste es uno de los servicios más importantes que todo hotel ofrece. Muchos huéspedes tienen citas importantes, reuniones urgentes, salida al aeropuerto, etcétera, y se pueden presentar muchos problemas al no prestar este servicio con eficiencia. La telefonista debe tomar los datos completos: número de habitación, nombre y hora para despertar, y los debe anotar en una forma especial y colocar la hora en el despertador especial destinado para este uso. La misma telefonista debe repetir los datos para confirmarlos ya que algunos huéspedes se equivocan.





LARGA DISTANCIA

16501

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre			Habitación No.	
Ciudad	Tel.			
Nombre				
Empezó	Terminó		Minutos	
			Total	

NO ESCRIBA SOBRE LA LÍNEA DE ARRIBA

Firma \_\_\_\_\_

OPERADORA

a)



Antes de  
apagar la luz  
no olvide llamar  
a aquellos que  
son importantes



American Resort en la República Mexicana:  
 • México, D.F. • Guadalajara • Taxco • Puerto Vallarta  
 • Mazatlán • Monterrey • Matamoros • Mexicali • Los Mochis  
 • Iztapa Zihuatanejo • Cancún • Mérida



b)

**Figura 6.8**

a) Cargo al huésped por llamada de larga distancia y  
 b) Notas para apuntes para colocarse en todas las habitaciones.





Al despertar al huésped (ver lista de fraseología) se debe ir anotando en el reporte de llamadas. En caso de que éste no conteste la llamada, se debe enviar a un *botones* para que vaya hasta la habitación a tocar la puerta. En casos extremos, con huéspedes que tienen el sueño muy *pesado*, el *botones* se hará acompañar por un agente de seguridad y abrirá con la llave maestra.

Con la utilización de los actuales sistemas computarizados, el mismo sistema se encargará de llamar al huésped puntualmente. En caso de no contestar, enviará el sistema una señal a la operadora, para que ésta le vuelva a llamar y, en caso de no recibir respuesta, enviará al *botones*. Hay que tener cuidado especial con aquellos huéspedes que llegan, por ejemplo, a las 4 o 6 de la mañana en estado de ebriedad y que piden llamada para despertar a las 6 o 7 de la mañana.

## »» 6.17 Voceo de personas

Este servicio consiste en buscar a un huésped o a ejecutivos del hotel en las áreas públicas con el uso de un micrófono y bocinas.

Generalmente, existe un horario para proporcionar este servicio, ya que el sonido por la noche puede despertar a algunos huéspedes que están descansando. El horario más común es de las 9:00 a.m. a las 8:00 p.m. La telefonista se encargará de vocear a las personas, con una voz agradable (ver fraseología de la operadora). En caso de vocear a ejecutivos, se recomienda tener una clave determinada para cada uno de ellos, por ejemplo: Fiesta 4, Holiday 2, Real 3.

Fuera del horario de voceo, la operadora puede pedir ayuda al capitán de *botones*, capitán de meseros o encargado de eventos y banquetes (cuando el huésped se encuentra en una convención o congreso) en casos de llamadas urgentes.

También se podrán establecer claves en el voceo para alertar sobre situaciones de emergencia como incendio, terremoto, etcétera.

Con el uso de los teléfonos celulares, algunos hoteles entregan un teléfono celular a sus principales ejecutivos y su búsqueda se hace a través del teléfono asignado.

También existen hoteles que tienen el sistema de renta de teléfonos celulares a huéspedes que se encuentran en el hotel.

## »» 6.18 Recados telefónicos

Al tomar un recado telefónico, la operadora deberá tomar el nombre de la persona que llamó, la hora, el teléfono y el lugar. Asimismo, deberá anotar correctamente el número de la habitación del huésped que buscan, su nombre y apellido, fecha y enviar el recado a su habitación.

Dicho recado deberá escribirse en original y dos copias en la forma más legible posible. El original debe enviarse a la habitación del huésped (u oficina del ejecutivo); una copia se enviará a recepción y se colocará en el casillero correspondiente a la habitación del huésped, y la otra se quedará en el departamento de teléfonos.

En algunos hoteles existe el sistema automático de recados, el cual depende del tipo de conmutador que se tenga instalado. Opera de la siguiente forma: al recibirse un recado para el huésped, la operadora oprime un botón en el tablero del conmutador donde están señaladas las habitaciones y se enciende una luz, tanto en el teléfono de la habitación de éste como en dicho tablero. Al llegar a la habitación, el huésped notará la luz encendida, lo que significa que tiene un recado y de inmediato deberá llamar a la operadora o a recepción para que se le informe al respecto (si aún no ha recibido el recado en su habitación y no se ha enterado).

Aun cuando se cuente con el mencionado sistema, se debe enviar el recado por escrito a la habitación del huésped.



## »» 6.19 Verificación mensual de llamadas de larga distancia

Cada mes, el hotel recibe el cobro por parte de la compañía de servicios telefónicos, por las llamadas efectuadas y su cargo correspondiente. En este recibo la compañía telefónica especifica los siguientes datos de las llamadas de larga distancia: fecha, número distante, ciudad de destino, tiempo, costo, impuestos y la forma en que se realizó: (LADA, por operadora, persona a persona, etcétera).

El contador del hotel, antes de efectuar el pago, debe enviar el recibo a la jefa o encargada del departamento de teléfonos, para verificar cada llamada y saber si es correcto el cobro. Para ello, se recurre al archivo del reporte diario de llamadas de larga distancia y al block de recibos de larga distancia (copias archivadas).

El objeto de esta revisión consiste en ver si existe algún cobro injustificado o que se hayan efectuado llamadas desde el hotel, sin efectuarse el cargo correspondiente.

En el primer caso, se debe tomar nota de las llamadas y se hace la reclamación de las mismas a la compañía telefónica para que se realice la aclaración. En la segunda situación, se deben tomar las medidas necesarias para controlar mejor a las personas que puedan tener acceso a las llamadas LADA.

## »» 6.20 Pendientes del turno

Con frecuencia, al entrar a laborar el turno siguiente recibe pendientes del turno saliente.

Este aspecto se debe considerar con la debida formalidad porque implica una responsabilidad que se transmite de un turno a otro. De no hacerse de esta manera, se corre el riesgo de que se presenten problemas entre el personal.

Los pendientes que más comúnmente se manejan y se transmiten de un turno a otro son:

- a) Tiempos y costos de largas distancias.
- b) Huéspedes sin crédito (o cuentas sin crédito).
- c) Fallas en el equipo.
- d) Avisos importantes de y para huéspedes.
- e) Memoranda en donde se notifican eventos y políticas que se deben dar a conocer al personal.
- f) Llamadas de larga distancia pendientes de completar.
- g) Localización de médico, ejecutivo del hotel, etcétera, para recados o asuntos relacionados con comunicaciones.

## »» 6.21 Archivo del departamento

En el departamento de teléfonos, básicamente se deben archivar.

- a) Copia de cargos de largas distancias.
- b) Copias del informe diario de cargos de largas distancias.
- c) Copias de recados.
- d) Copias de llamadas para despertar.
- e) Llamadas por LADA.
- f) Reporte a la compañía telefónica.
- g) Llamadas oficiales (ejecutivos del hotel).
- h) Memorandos recibidos.
- i) Minuta(s) de juntas.
- j) Copia de asistencia del personal.

Se recomienda archivar también diariamente las boletas donde se escribieron los datos para las llamadas de larga distancia, con el objeto de resolver las posibles aclaraciones que se puedan presentar. Además, cada mes se abrirá una carpeta en la cual se colocan todos los informes diarios de cargos de largas distancias y para comparar también los datos con el recibo de cobro expedido por la compañía telefónica.

## »» 6.22 Estudio de casos

---

1. El problema siguiente sucedió en un hotel de Cancún, Q.R.

Un huésped pidió una llamada para despertar para el viernes 10 de diciembre de 1999 a las 6:30 a.m. Por error el huésped no fue despertado y perdió el vuelo que tenía de Cancún a la ciudad de Chicago, Illinois. El huésped viajaba con su esposa y sus tres hijos.

Por otra parte la línea aérea sólo tenía vuelos a la ciudad de Chicago los días lunes, miércoles y viernes.

Como el huésped perdió el vuelo del viernes y sólo hay vuelo hasta el próximo lunes, éste exigió al hotel la estancia de viernes, sábado y domingo de manera gratuita así como tres alimentos diarios para el huésped y su familia durante los tres días.

- a) ¿Qué debe hacer el hotel en este caso?
  - b) ¿Cómo se pudo haber evitado el problema?
  - c) En caso de haber cargos en la línea aérea, ¿los debe pagar también el hotel?
  - d) ¿Qué otro tipo de compensaciones se pueden dar al huésped?
2. Es común que muchos empleados del hotel lleven al trabajo sus propios teléfonos celulares. Preguntas:
    1. ¿Se les debe permitir o prohibir esta práctica?
    2. ¿A cuáles empleados sí y a cuáles no?
    3. ¿ Pueden introducir los empleados al hotel su propia computadora portátil?