



(Jupiter Images Corporation)

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

»» 4.1 Introducción

La importancia del departamento de Recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no sólo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también porque es el centro de operaciones de todo el hotel.

El trato que el huésped recibe en este departamento, es de vital importancia pues en él solicitará servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida.

Antes de empezar a hablar de los procesos administrativos, es importante señalar la importancia del buen servicio, no solamente en el departamento de Recepción, sino en todos los del hotel. El objetivo del hotel debe ser que el cliente se sienta como en su propia casa.

»» 4.2 Material de trabajo

A continuación se detallan los objetos indispensables para el adecuado funcionamiento de este departamento: escritorio o mueble de recepción a huéspedes, computadora o *racks*, papelería y sobres membretados, lápices, plumas, borradores, sacapuntas, engrapadora y grapas, máquina de escribir, hojas blancas, cerillos del hotel, directorio telefónico, formas impresas (las cuales se estudiarán posteriormente).

»» 4.3 Control del estado de las habitaciones

Para lograr un control efectivo del estado de cada una de las habitaciones (ocupadas, vacías, sucias, etcétera.) se pueden utilizar dos sistemas: el computarizado y el control manual.

4.3.1 Sistema computarizado de control de habitaciones

Existen en el mercado diferentes tipos de computadoras y una gran variedad de programas cuyos menús cuentan con gran variedad de opciones.

Dependiendo de la capacidad del hotel y del tipo de información que se desea manipular y conservar, se puede seleccionar un sistema de cómputo que se ajuste a las necesidades particulares.

Se recomienda que el sistema incluya las siguientes opciones:

Recepción:

- | | | |
|--|--|---|
| › Registro de huéspedes | › Productividad de agencias | › Búsqueda de huéspedes |
| › Consulta de reservaciones | › Segmentos del mercado | › Búsqueda de reservaciones |
| › Consulta de ocupación | › Origen geográfico | › Conteo de huéspedes, salidas y huéspedes en extensión |
| › Listado de llegadas y salidas reales pronosticadas | › Registro Federal de Contribuyentes de los clientes | › Listas de huéspedes |
| › Manejo de grupos y de cuentas maestras | › Consulta de <i>rack</i> por pantalla | › Reportes de saldos mayores |
| › Clasificación de registros por grupos | › Cambios de cuarto | › Cambios a tarjetas de registro |
| | › Digitalización de firmas | › Ingresos de <i>No-Shows</i> |
| | › Prerregistro según reservación | |

Caja de Recepción:

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| › Control de cuentas | › Estados de cuenta vigentes y anteriores | › Relación de facturas |
| › Registro de movimientos (cargos y abonos) | › Control de historial de clientes por RFC | › Manejo del impuesto sobre hospedaje |
| › Facturación (<i>check out</i>) | › Consulta de saldo individual o global | |
| › Cortes de caja | › Manejo de cuentas maestras | |
| › Detalle de movimientos | | |
| › Consulta de registros históricos | | |

Auditoría nocturna:

- | | | |
|---|--|---|
| › Cargo automático de rentas | › Consulta a bitácora de cambios | › Relación de facturación |
| › Cortes de caja por turno y global | › Relación de estados de cuenta vigentes | › Cierre de día |
| › Detalle de movimientos (cargos y abonos) por concepto | › Relación de estados de cuenta de salidas | › Respaldo y depuración de la información |

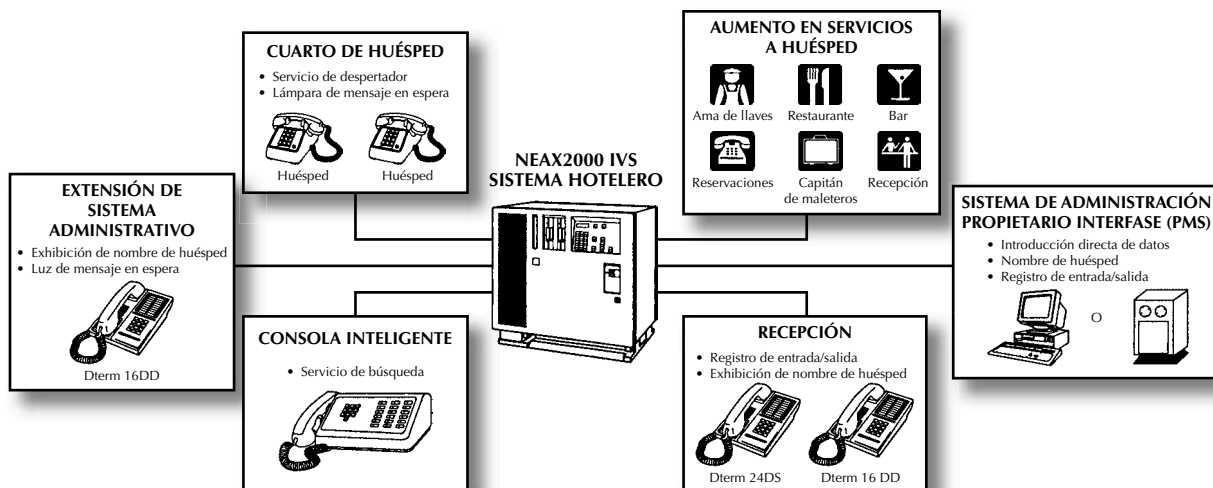


Figura 4.1 Sistema hotelero NEAX20001VS de la compañía NEC.



Figura 4.2 Diferentes tipos de cerraduras.
(Jupiter Images Corporation)

4.3.2 Sistema manual de control de habitaciones

Este control del estado en el que se encuentra cada una de las habitaciones puede ser de dos tipos:

- **Hoja diaria de control.** Incluye los números de habitación y en ella se anota con lápiz el estado de cada una de ellas, se puede borrar y modificar de acuerdo con los cambios.
- **Libreta de control.** Es igual que la anterior ya que la libreta tiene las 365 páginas (una para cada día del año). En la hoja correspondiente a cada uno de los días se incluyen todos los números de las habitaciones del hotel.

En el sistema computarizado, la impresora de la computadora genera la factura en el momento de la salida del cliente. En el sistema manual, la factura se elabora desde el momento de la llegada del huésped.

Existen algunos hoteles que tienen un gran número de habitaciones y que disponen de *racks* para los casos de emergencia y para cuando, debido a algún problema con el sistema computarizado, sea necesario realizar el procedimiento de forma manual.

»» 4.4 Formas impresas

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia son las siguientes:

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| a) Tarjeta de registro. | h) Requisición al almacén. |
| b) Formas de factura. | i) Requisición de cortesías. |
| c) Hoja o carta de bienvenida. | j) Aviso de reparación. |
| d) Recado telefónico. | k) Control de quejas de huéspedes. |
| e) Envío de FAX. | l) Pases de salida de objetos. |
| f) Reservación de habitación. | m) Reexpedición de correspondencia. |
| g) Cancelación de habitación. | n) Aviso de cambio de cuarto. |

- ñ) Memorando.
- o) Bienvenida a huéspedes con paquete.
- p) Cupones para entregar a huéspedes en planes especiales.

Nota importante:

En la tarjeta de registro, independientemente de los datos que generalmente se anotan, se recomienda incluir lo siguiente:

- › Espacio para tres nombres y tres firmas, destinados a las personas que comparten la habitación.
- › Nombre de la persona a la que se debe facturar.
- › Fecha de salida.
- › Recordatorio al huésped de que el hotel no se hace responsable de valores y joyas que no hayan sido depositados en las cajas de seguridad.
- › Costo de la llave de la habitación o de la caja de seguridad en caso de extravío.



Figura 4.3 Vistas de cuartos listos para ser ocupados.



★★★★★

CANCÚN, QUINTANA ROO
GUEST REGISTRATION CARD

FAVOR DE USAR LETRA DE MOLDE
PLEASE PRINT OUR CLEARLY

HAB. No. ROOM		PERS.		HORA DE LLEGADA		FOLIO	
				FECHA DE LLEGADA CHECK IN		N° 3416	
TARIFA RATE				FECHA DE SALIDA CHECK OUT		EMPLEADO EMPLOYEE	
NOMBRE(S) NAME(S)		1					
		2					
		3					
FACTURAR A INVOICE TO							
DIRECCIÓN ADDRESS							
TEL. PHONE		CÓDIGO POSTAL ZIP CODE		PAÍS COUNTRY			
CIUDAD CITY		ESTADO STATE					
FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT		¿DESEA UD. LOS SIGUIENTES SERVICIOS DISPONIBLES?		OBSERVACIONES REMARKS			
EFFECTIVO/CASH		SERVI-BAR					
BANCOMER		CONTROL REMOTO					
BANAMEX/CARNET		LAV. Y TINTORERÍA					
VISA/MASTER CARD		SERVICIO DE FAX					
AMERICAN EXPRESS		LARGA DIST. AUTOMÁTICA					
		HABITACIÓN INT. O EXT.					
		CAJA DE SEGURIDAD					
CAJAS DE SEGURIDAD DISPONIBLES. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR VALORES DEJADOS EN LA HABITACIÓN. SAFETY DEPOSIT BOXES ARE PROVIDED BY THE FRONT OFFICE FOR THE SAFEKEEPING OF VALUABLES. THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSABLE FOR THE LOSS OF VALUABLES INSIDE THE ROOMS.				DESOCUPARÉ Y PAGARÉ LA HABITACIÓN Y GASTOS ADICIONALES EN LA FECHA INDICADA COMO FECHA DE SALIDA. I'LL CHECK OUT AND PAY ROOM AND ADDITIONAL CHARGES ON INDICATED DATE ABOVE.			
NOTA: EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA LLAVE SE LE CARGARÁ A SU CUENTA.				FIRMAS AUTORIZADAS			

Figura 4.4 Tarjeta de registro para ser llenada por el huésped a su llegada.



REEXPEDICIÓN DE CORRESPONDENCIA

FECHA: _____

NOMBRE
NAME

DIRECCIÓN
ADDRESS

HASTA
UNTIL

OBSERVACIONES
REMARKS

Todas las direcciones serán guardadas 15 días, si no hay indicaciones al respecto.
All addresses will be kept 15 days unless otherwise advised.



DIFERENCIAS DEL REPORTE AMA DE LLAVES

FECHA _____

No. DE CUARTO	AMA DE LLAVES	RECEPCIÓN	CAJA RECEPCIÓN	INSPECCIÓN FÍSICA	OBSERVACIONES

Figura 4.5 Tarjeta para reexpedición de correspondencia de huéspedes y reporte de discrepancias entre Recepción y ama de llaves.



TARJETA DE REGISTRO DE HUÉSPEDES / GUEST REGISTRATION CARD

NOMBRE(S)/NAME(S)
 1 _____
 2 _____
 3 _____
 (FAVOR DE LLENAR CON LETRA DE MOLDE / PLEASE PRINT OUT CLEARLY)

ENTRADA / CHECK-IN
 DÍA/DAY _____ MES/MO _____ AÑO/YR _____
SALIDA / CHECK-OUT
 DÍA/DAY _____ MES/MO _____ AÑO/YR _____

DIRECCIÓN / ADDRESS _____ **CIUDAD / CITY** _____ **ESTADO / STATE** _____
C.P. / ZIP _____ **PAÍS / COUNTRY** _____ **PROCEDENCIA / ORIGIN** _____ **DESTINO / DESTINATION** _____
OCUPACIÓN / PROFESSION _____ **EMPRESA / COMPANY** _____ **AUTO / CAR** _____ **PLACAS / PLATES** _____

DESOCUPARÉ LA HABITACIÓN EL: / AGREE TO CHECK OUT ON:
 DÍA/DAY _____ MES/MO _____ AÑO/YR _____ **FIRMA(S) / SIGNATURE(S)** _____

FORMA DE PAGO / FORM OF PAYMENT
 EFFECTIVO / CASH **TARJETA DE CRÉDITO / CREDIT CARD** **CUPÓN AGCÍA / AGCY. VOUCHER** **EXPEDIDA POR / ISSUED BY** _____

HABITACIÓN _____ **PERSONAS** _____ **TARIFA DIARIA / DAILY RATE** _____ **PLAN** _____ **EMPLEADO** _____ **RESERVÓ** _____ **PAGA** _____

ME ENTERE DE ESTE HOTEL POR: / I NOTICED ABOUT THIS HOTEL THROUGH:
 AGENCIA DE VIAJES / TRAVEL AGENCY **LÍNEA AÉREA / AIRLINE** **PERIÓDICO / NEWSPAPER** **REVISTA / MAGAZINE** **DIRECTORIO TELEFÓNICO / PHONEBOOK**
 FOLLETO / BROCHURE **RECOMENDACIÓN / RECOMMENDATION** **RADIO** **VISITA ANTERIOR / PREVIOUS VISIT** **OTRO / OTHER**

IMPORTANTE / IMPORTANT: FAVOR DE LEER AL REVERSO Y FIRMAR / PLEASE READ AND SIGN REVERSE SIDE

Figura 4.6 Tarjeta de registro.

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

Báez, C. S. (2009). Hotelería (4a. ed.). Retrieved from http://ebookcentral.proquest.com
 Created from vallemexicosp on 2020-06-01 08:21:00.

>> 4.5 Libretas

Los principales tipos de libretas que se utilizan son:

- a) Libreta de pendientes entre los tres turnos de recepción.
- b) Libreta de pendientes del cajero de recepción.
- c) Libreta de quejas y sugerencias de huéspedes.
- d) Libreta de control de facturas (sistema de control manual).
- e) Libreta de cambios de habitación (sistema de control manual).

>> 4.6 Otros materiales que se requieren

- a) Llaves de las habitaciones.
- b) Llave maestra.
- c) Teléfonos.
- d) Reloj de pared (opcional).

>> 4.7 Reservaciones del día

El recepcionista clasificará estas reservaciones en los tres grupos siguientes:

Depósitos Son aquellas en las cuales el huésped garantiza su llegada mediante el pago de una cantidad de dinero, que generalmente es el precio de la habitación que él desea; sin embargo, si por alguna circunstancia el huésped no llega, se le abre una cuenta aplicándole el depósito (a lo anterior se le llama *No Show*).

Las habitaciones que serán pagadas por una agencia de viajes (o cupón de agencia) también entran en el grupo de depósito, al igual que las reservaciones que están garantizadas por medio de una carta de determinada empresa que se hace responsable por la cuenta del huésped.

Límites Son aquellas que no están garantizadas de ninguna manera. En el caso de estas reservaciones, el hotel no tiene la obligación de guardarlas después de las 6:00 p.m. En caso de no llegar el cliente, se rentarán las habitaciones a otras personas.

Se entiende que en caso de tener baja ocupación no se cancelarán; sólo se hará cuando se tenga una alta ocupación. Es importante que el empleado que recibe estas reservaciones notifique esta regla al cliente para evitar problemas posteriores.

Especiales Son aquellas en las cuales los huéspedes son personas importantes; cortesías, ejecutivos de la compañía hotelera, etcétera. Estas reservaciones se deben guardar y sólo deben cancelarse mediante la autorización del gerente.

>> 4.8 Asignación de habitaciones

Una buena asignación al cliente ahorrará tiempo y trabajo, ya que se evitarán cambios de habitaciones y el cliente se sentirá más satisfecho. Algunas de las normas recomendadas al asignar habitaciones a huéspedes son las siguientes:

- a) Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea.
- b) Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante, para que el huésped vaya a consumir más frecuentemente.
- c) Procurar ir llenando el hotel por áreas, pisos o edificios, ya que si se asigna sólo un huésped a un piso el gasto de energía puede ser elevado.
- d) En los hoteles que ofrecen transportación interna a los huéspedes en vehículos o camionetas, procurar darles la habitación más cercana a la cafetería con el fin de transportarlos con frecuencia.



- e) Tener cuidado al hacer una buena asignación en el caso de personas que presenten algún impedimento físico.
- f) Tratar de asignar las habitaciones de grupos en una misma área del hotel.

»» 4.9 Precios

Los precios de las habitaciones están en función del tipo de alojamiento, del número de personas que ocupan la habitación. Las tarifas se registran ante la Secretaría de Turismo, de acuerdo con la clasificación del hotel. En algunos hoteles las tarifas varían dependiendo de si la temporada es alta o baja. Es importante que el recepcionista aplique la tarifa adecuada dependiendo del tipo de reservación de la que se trate.

1. *Tarifas comisionables.* Son aquellas en las cuales el hotel enviará un porcentaje a la agencia de viajes que hizo la reservación.
2. *Tarifas netas.* Son un poco más bajas que las normales y se les otorgan a las agencias de viajes, pero no se les da comisión por ellas.
3. *Tarifas para planes especiales.* Son aquellas que el recepcionista aplicará de acuerdo con el plan seleccionado por el huésped.
4. *Tarifas para paquetes.* El recepcionista es notificado acerca de la tarifa diaria que debe anotarse en la tarjeta de registro y del precio de la noche extra.
5. *Tarifas para ocupación triple o cuádruple.* El recepcionista aplicará la tarifa registrada ante la Secretaría de Turismo para el cargo de persona extra en la misma habitación.

»» 4.10 Descuentos

Es muy importante que los recepcionistas se encuentren bien informados sobre las políticas de descuentos del hotel, así como de los procedimientos para aplicarlos. En la tarjeta de registro y en el folio se debe indicar el porcentaje de descuento aplicado, el motivo y el nombre del ejecutivo que lo autorizó.

»» Departamento de Recepción

Es conveniente que se solicite identificación al huésped y, en algunas ocasiones, también la carta de presentación de la compañía.

»» 4.11 La entrada del huésped

4.11.1 Entrada sin reservación

Los seis pasos básicos que se deben considerar al recibir a un huésped son los siguientes: bienvenida, promoción, registro, asignación, cobro y despedida. En seguida explicaremos cada uno de ellos.

- a) **Bienvenida.** El recepcionista debe recibir al cliente con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida.
- b) **Promoción.** La mayoría de los huéspedes pregunta acerca de los precios antes de realizar el registro; por eso, el recepcionista deberá tratar de vender las habitaciones de mayor precio. Esta promoción se puede hacer mediante algunas de las tres técnicas siguientes:

1. *Técnica de alternativas.* Consiste en presentarte al huésped las diferentes opciones (*suite, junior suite* o habitación estándar), explicándole sus características y precios. A continuación debe preguntarse al huésped: “¿Cuál de ellas prefiere?”.

2. *Técnica del precio mayor al menor.* En esta técnica se procura vender la habitación de mayor precio (*suite*); en caso de parecerle al huésped inconveniente, se le ofrece la tarifa siguiente hacia abajo (*junior suite*) indicando sus ventajas y comodidades; en caso de no aceptarla se le puede ofrecer la habitación estándar. Se usa comúnmente en las reservaciones y en la llegada de personas importantes.
3. *Técnica del precio menor al mayor.* Esta técnica se puede utilizar cuando, en el momento en el que se registra una persona que había reservado una habitación estándar, se le ofrece una habitación más cara (*junior suite* o *suite*) explicándole las ventajas y la poca diferencia en el precio de ambas.

Si después de ofrecerle la habitación más económica al huésped indica que le parece cara, se le puede preguntar si pertenece a alguna empresa, asociación u organismo gubernamental para ofrecerle la tarifa comercial. En otros casos, se le puede ofrecer algún paquete o promoción especial vigente.

- c) **Registro.** Se invita amablemente al huésped a que llene la tarjeta de registro. El recepcionista debe vigilar que todos los datos que en ella se piden se encuentren completos (no olvidar registrar los nombres de todas las personas adultas con sus respectivas firmas).
- d) **Asignación.** Siguiendo una o varias de las técnicas estudiadas en la sección 4.8, el recepcionista asignará la habitación más conveniente, todo esto para evitar cambios posteriores y sobre todo para lograr la satisfacción del huésped.
- e) **Cobro.** Se le debe preguntar al huésped cuál será su forma de pago. Generalmente se realiza con tarjeta de crédito o en efectivo.

Cuando el huésped responde que con tarjeta de crédito, se le solicita amablemente, con el fin de elaborar el pagaré respectivo; se le debe explicar al huésped, en caso de que cuestione el uso del pagaré, que es para su propia comodidad, ya que de esta manera tendrá su crédito abierto en todas las áreas de consumo en el hotel (generalmente se le pide su firma en el pagaré respectivo en el momento de su llegada).

Si desea profundizar en este tema, vea la sección 5.5.

En caso de que el huésped quiera pagar en efectivo, debe preguntársele el número de noches que estará en el hotel y explicarle que de acuerdo con el reglamento del hotel, el pago debe realizarse por anticipado. Se debe procurar obtener del huésped el pago total de noches de estancia para no molestarlo diariamente.

También se puede sugerir a este tipo de huéspedes que dejen algún depósito adicional para cubrir los consumos extras (en este caso se le extiende un recibo, vea la sección 5.13).

- f) **Despedida.** Se le manifiesta al huésped que usted desea que tenga una feliz estancia. La llave debe entregarse al *botones*, el cual será presentado por su nombre al huésped.

Después de que el huésped se retire, se debe llenar la tarjeta de registro con los datos que en ella se requieren.

La entrada debe darse de alta de inmediato ya sea en la computadora o en el sistema de control manual.

4.11.2 Entrada con reservación y prerregistro

Para agilizar el tiempo de registro se elaborarán los prerregistros, que incluyen información acerca de la estancia del huésped. Se debe pedir amablemente al huésped que verifique la siguiente información impresa en la tarjeta de registro.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| a) Nombre escrito correctamente. | d) Tarifa aplicada. |
| b) Tipo de la habitación reservada. | e) Fecha de salida. |
| c) Número de personas. | f) Registro Federal de Contribuyentes (huéspedes anteriores). |

Se debe pedir amablemente al huésped que complete el registro con la siguiente información:

- a) Domicilio, en caso de no aparecer escrito.
- b) Forma de pago.



- c) Firma del huésped en la tarjeta de registro.
- d) En caso de llevar algún acompañante, se le debe pedir a éste que escriba el nombre en la tarjeta de registro, para tener una mejor información y también como una norma muy importante para el hotel. Asimismo, hay que preguntar si sus acompañantes pueden firmar consumos con cargo a su cuenta; en caso afirmativo se deben registrar las firmas en la tarjeta de registro.

»» 4.12 Problemas en la entrada del huésped

Se recomienda realizar el estudio y discusión de estos problemas siguiendo las políticas de cada empresa; es conveniente la asesoría del instructor para obtener mejores conclusiones:

1. Son las 8:00 a.m. y llega un huésped que tiene reservación, pero el hotel está lleno en ese momento.
2. Al llegar un huésped, indica que hizo su reservación; el recepcionista no la encuentra pero hay muchas habitaciones disponibles.
3. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona sin reservación solicitando habitación.
4. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía habitación pero que su reservación venció a las 6:00 p.m. y por tanto, se canceló.
5. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía reservación con el depósito respectivo, pero existe un estado de sobreventa.
6. El hotel está lleno, llega una persona a las 10:00 p.m., con una reservación con depósito que entregó a la agencia de viajes. En el hotel no se tiene noticia acerca de dicha reservación.
7. El huésped llena la tarjeta de registro con letra ilegible.
8. El huésped no anotó todos sus datos en la tarjeta; olvidó escribir su domicilio.
9. El huésped le indicó al recepcionista que entraría una sola persona a la habitación y el *bell boy* reportó que entraron dos.
10. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía desconocida que no tiene crédito en el hotel.
11. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía que sí tiene crédito en el hotel.
12. El huésped indica que la cuenta la pagará el huésped que ya se encuentra hospedado en el hotel.
13. Un cliente del bar envía a un mesero por la tarjeta de registro ya que quiere una habitación.
14. Son las 10:00 p.m., llega un huésped con reservación y depósito enviado. Había reservado una habitación estándar pero sólo se dispone de una *suite* o una habitación más cara.
15. El huésped indica que envió un depósito de 100 dólares. El recepcionista no tiene notificación al respecto.
16. El huésped indica que envió 500 dólares, el recepcionista observa que llegaron al hotel sólo 450 dólares.
17. Al llegar, el huésped indica que se hospedará con otra persona que ya tiene habitación asignada en el hotel.
18. En el hotel hay una convención; llega un cliente que dice formar parte de la misma (hay una cuenta maestra mediante la cual la compañía pagará todas las habitaciones). Esta persona no aparece en la lista de convencionalistas.
19. Un huésped que ya estaba registrado indica que quiere otra habitación porque llegaron sus familiares y quiere una sola cuenta.
20. Un cliente va a recepción a notificar que ese día, más tarde, entrará su esposa a la habitación.
21. Entra un huésped en estado de ebriedad, no trae equipaje y sólo se hospedará una noche.
22. Al registrarse, un huésped quiere exactamente la habitación 203, que está ocupada.
23. Al entrar, un huésped trae un cupón de un VTP que compró en Mexicana de Aviación. Ya se tenía la reservación.
24. El cliente se presenta con un cupón de una agencia de viajes desconocida, por la cantidad de 300 dólares. No se tiene la reservación.

25. El cliente entra a las 6:30 a.m. No quiere que se le cargue la renta de la noche.
26. Entran al hotel dos señores. ¿Cómo se debe hacer el registro?
27. Se tiene una entrada de seis habitaciones. Un solo cliente indica que pagará todas con su tarjeta de crédito.
28. Sólo están disponibles habitaciones sucias.
29. El huésped indica que se hospedarán durante tres noches y no tiene tarjeta de crédito.
30. El cliente quiere la habitación por seis noches pero sólo se tienen habitaciones para las próximas tres noches.
31. Se registra el guía del grupo y dice que necesita 10 habitaciones cuádruples. No se tenía reservación, sólo estarán una noche y no tienen crédito.
32. El botones no está pues se encuentra ocupado haciendo otro servicio.
33. El cliente se niega a pagar el depósito ya que no tiene tarjeta de crédito.
34. El cliente se niega a firmar el *voucher* (pagaré) en blanco de la tarjeta de crédito.
35. Una persona desea una habitación para seis personas adultas. La habitación tiene dos camas matrimoniales.
36. El huésped no quiere que lo acompañe el *botones*.
37. El huésped, al llegar, quiere que lo despierten al día siguiente a las 6:00 a.m.
38. El huésped pide que se abra la puerta de comunicación con el otro cuarto anexo.
39. El cliente trae perro y se lo notificó al portero al llegar.
40. El cliente indica que le perdieron una maleta en la línea aérea en la que viajó.
41. El cliente quiere una habitación en una sección del hotel que ya está llena.
42. El cliente no trae equipaje, sólo un portafolios o pequeño maletín.

»» 4.13 Personas rechazadas

Una buena organización debe establecer los procedimientos de atención a las personas a las que no se les puede asignar habitación, debido a que el hotel se encuentra lleno. A continuación se presentan algunos procedimientos utilizados por algunas cadenas de hoteles:

- a) Personas que no tienen reservación. Se les podrá recomendar otro hotel si lo solicitan y proporcionarles el directorio telefónico y un teléfono para que puedan llamar a otros hoteles.
- b) Personas cuya reservación venció a las 6:00 p.m. Se les explica que este tipo de reservaciones vence a dicha hora, según se especifica en la boleta de reservaciones del huésped. Se intenta conseguirle habitación en otro hotel.
- c) Persona que hizo reservación y envió depósito. Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría que el propio; se le pagará la transportación al hotel alternativo y la primera noche de hospedaje; al día siguiente se le recogerá para traerlo al hotel y el gerente de ventas o de la división de habitaciones le ofrecerá disculpas. Asimismo, se le puede mandar fruta y flores a su habitación (en algunos hoteles se le paga al huésped una llamada de cinco minutos para que notifique a su familia que estará en otro hotel).
- d) Persona que indica que tiene reservación, pero no se tienen antecedentes al respecto. Se le ayuda a conseguir habitación en otro hotel y se le pregunta lo siguiente:
 1. ¿Dónde hizo su reservación?
 2. ¿Cuándo?
 3. ¿Envío depósito?
 4. ¿Quién confirmó?
 5. ¿Tiene confirmación por escrito?

Se debe tener cuidado con las personas que dicen tener reservación pero nunca la hicieron. Se recomienda llevar un conteo y registro de las personas rechazadas, pues esta información es importante para el hotel.



»» 4.14 Planes especiales

Al llegar una persona al hotel el recepcionista deberá observar en la reservación qué tipo de plan tiene contratado: americano, americano modificado o continental y le notificará al cliente la tarifa por aplicar; posteriormente le entregará al cliente los cupones que éste canjeará en el restaurante.

Se le debe indicar al huésped que debe presentar los cupones al capitán de meseros antes de seleccionar los alimentos, ya que las personas que tienen contratado este plan tendrán que seleccionar sus alimentos en un menú especial. En algunos hoteles, los cupones para desayuno, comida o cena tienen marcada la fecha para la cual son válidos y se invalidan en caso de no utilizarse.

Los recepcionistas deben promover estos planes cuando se registran los huéspedes. Cada plan incluye lo siguiente:

PLAN	INCLUYE
› Europeo	› Habitación
› Continental	› Habitación y desayuno continental
› Americano modificado	› Habitación, desayuno y comida o cena
› Americano	› Habitación, desayuno, comida y cena

»» 4.15 Los paquetes

Es conveniente que en la recepción se tengan sobres de diferentes colores dependiendo del tipo de paquete. Estos sobres contienen una carta de bienvenida al huésped, indicándole los servicios que incluye el paquete, así como los cupones que el huésped entregará en los centros de consumo respectivos (cafetería, bar, paseo en yate, canchas de tenis, etcétera). En estos cupones se deben indicar las siguientes normas para su uso:

- › Sólo son válidos para la estancia presente.
- › No son reembolsables.
- › Se deben presentar al momento de ordenar.

En el caso de los cupones de alimentos, se les asigna un determinado precio, para que en caso de que el huésped pida alimentos de mayor precio, se le cobre la diferencia.

El recepcionista debe tener cuidado en la aplicación correcta de la tarifa, así como en la cantidad a cargar por concepto de noches extras.

»» 4.16 Cambio de habitación

Cuando, por algún motivo, se tenga que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

- a) Enviar a un botones para hacer el cambio.
- b) El botones debe recoger la llave y entregarla a recepción.
- c) El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones.
- d) Se debe modificar la tarjeta de registro.
- e) Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones en los cargos respectivos.
- f) Se notifica al ama de llaves.
- g) Se notifica a servibares.
- h) Se notifica a la telefonista (en caso de no tener una terminal de computadora).

Notas importantes:

1. No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.
2. En casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el “botones”, el ama de llaves y un supervisor del departamento de Seguridad.

»» 4.17 Problemas en cambios de habitación

1. El huésped no se encuentra y sus pertenencias están empacadas.
2. El huésped no se encuentra y sus pertenencias no están empacadas.
3. El huésped no se encuentra y urge realizar el cambio ya que esa habitación o suite está reservada para ese día.
4. El huésped perdió la llave de la habitación.
5. El huésped es muy exigente y pone atención a cualquier detalle de la habitación (localización, vista, tamaño, etcétera).

»» 4.18 Salida del huésped

- › Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la *salida de caja*.
- › Esta *salida* deben solicitarla los *botones* a los huéspedes, en el momento de salir del hotel con el equipaje.
- › Los *botones* podrán observar en dicho comprobante, si la llave ya fue entregada o no al cajero de recepción. En caso negativo, le pedirán la llave al huésped.
- › Después de anotar en el *reporte de botones*, pasarán la *salida de caja* al recepcionista como una señal de que el huésped ya desocupó la habitación.
- › El recepcionista notificará la salida al ama de llaves.
- › En la mayoría de los programas de computadora, al pagar la cuenta aparece en la pantalla la habitación como vacía y sucia.
- › Los cajeros deben dar la *salida de caja* sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave.

»» 4.19 Problemas a la salida del huésped

Se recomienda estudiar estos casos y discutir las respuestas y soluciones con el instructor.

1. El huésped se niega a pagar una llamada de larga distancia que, según él, no realizó.
2. Se perdió el pagaré de la tarjeta que el huésped dejó firmado a la entrada.
3. El huésped está disgustado por el servicio del hotel.
4. El huésped dice que el aire acondicionado no funcionó y quiere una bonificación a su cuenta.
5. El huésped indica que no consumió una cerveza del servibar de la habitación.
6. El ama de llaves avisa que el huésped se robó una toalla.
7. El ama de llaves avisa que el huésped rompió el espejo del baño.
8. El huésped extravió la llave de la habitación.
9. El huésped indica que dejó la llave en la habitación.
10. El huésped indica que la cuenta la pagará otro huésped que está hospedado.
11. El huésped solicita un descuento o la tarifa comercial que siempre le han dado.
12. El huésped indica que no le acreditaron el depósito que envió al hotel con anterioridad.
13. La tarjeta de crédito del huésped está boletinada.
14. El huésped sale a las 5:30 p.m. y no tenía autorización para salir tarde.
15. El huésped desea que se le envíe la cuenta a su lugar de residencia.

»» 4.20 Salidas tarde

Algunos hoteles, cuya hora de salida es a las 2:00 p.m., tienen las siguientes normas para los cargos en salidas tarde:

- › Salida de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., sin cargo pero con autorización.
- › Salida de 3:00 p.m. a 5:00 p.m., 25% de la tarifa de la habitación.



- Salida de 5:00 p.m. a 7:00 p.m., 50% de la tarifa de la habitación.
- Salida después de las 7:00 p.m., 100% de la tarifa de la habitación.

Es conveniente tener avisos visibles acerca de estos cargos en todas las habitaciones. En algunas ocasiones, tratándose de huéspedes asiduos o importantes, es conveniente no hacerles cargos, por diferentes motivos. Esta política puede variar según cada hotel.

»» 4.21 Huéspedes VIP

Esta palabra es una abreviatura de las palabras inglesas “*Very Important Person*” (persona muy importante). Aunque todos los huéspedes son importantes, este tipo de huéspedes lo son aún más pues son personas que por su influencia en el medio donde se desarrollan pueden ayudar a nuestro hotel a incrementar sus ventas. Algunas de estas personas pueden ser:

- | | |
|---|---|
| a) <i>Agentes de viajes.</i> | d) <i>Organizadores de convenciones futuras.</i> |
| b) <i>Periodistas que escriben sobre turismo.</i> | e) <i>Funcionarios gubernamentales importantes.</i> |
| c) <i>Dueños de medios de difusión.</i> | f) <i>Presidentes de líneas aéreas.</i> |

Algunos detalles adicionales que se les puedan dar son:

- | | |
|--|---|
| a) Se les asigna una buena habitación o suite bien localizada (se debe revisar antes de la llegada). | h) Se podrá colocar papelería membretada con el nombre del hotel. |
| b) Se envía un arreglo floral (chico, mediano o grande). | i) Se podrá colocar jabón especial en baño y lavabo. |
| c) Se envía un frutero (chico, mediano o grande). | j) Crédito autorizado (en algunos casos no presentar cuenta). |
| d) Se envía algún regalo de alimentos y bebidas típicos de la región. | k) Se le recibirá y se le llevará al aeropuerto. |
| e) Se les puede invitar a hacer un recorrido por el hotel. | l) Se le podrá poner vigilancia especial. |
| f) Se les coloca un bar especial en la habitación. | m) Los jefes de departamento se encargaran de su atención directa (jefe de recepción, capitán de <i>botones</i> , capitán de meseros, jefa de teléfonos, etcétera). |
| g) Se les da una carpeta con información detallada del hotel. | n) El chef supervisará o elaborará en persona los alimentos. |

Estas cortesías se pueden reducir o aumentar dependiendo de la importancia del huésped.

»» 4.22 Lista de cortesías

Es responsabilidad del recepcionista, principalmente del turno matutino, enviar la lista de las cortesías de personas VIP que se hospedan en el hotel y también de los recién casados, a los cuales se les enviarán flores, fruta, alguna botella o regalo especial.

Estas listas deben enviarse a los departamentos que se encargarán de colocar los objetos, por ejemplo el ama de llaves (flores) *room service* (envío de alimentos y bebidas), etcétera.

»» 4.23 Correspondencia de los clientes


El control y la administración de la correspondencia y de los faxes son una parte esencial del trabajo del recepcionista; desgraciadamente muchas personas no le dan la importancia debida. Se debe tomar en cuenta que el cliente espera recibir noticias de los suyos e información que puede ser vital para sus negocios.

Generalmente, la correspondencia se recibe en la gerencia general, en donde se lleva un registro de cada pieza. Aquellas cartas que se reciben y que corresponden a huéspedes, se envían inmediatamente a recepción. Al llegar aquí se debe revisar el *rack* alfabético o computadora para conocer si el cliente está registrado o no, al igual que las reservaciones del día.

Si el huésped está registrado, se le debe enviar de inmediato, con una forma para que firme de recibido. En caso de no estar registrado, se guarda la correspondencia en casilleros ordenados en forma alfabética.

Todos los días, durante todos los turnos, se debe revisar la correspondencia, y en caso de que el huésped no llegue en los siguientes 15 días, se deben regresar las cartas a la gerencia, en donde, a su vez, se regresarán a su destinatario, previo registro en libro de reexpedición de correspondencia.

También existen las llamadas tarjetas de reexpedición de correspondencia, que se usan cuando un huésped sale del hotel y desea que la correspondencia futura se le envíe a determinado lugar. El correo diario se debe revisar con estas tarjetas.

 American Resort ★★★★★	REQUISICIÓN DE CORTESÍAS	
	FECHA: _____	
PARA: _____		
DE: _____		
NOMBRE(S): _____		
FECHA DE LLEGADA		HORA
FAVOR DE ENVIARLE(S) LA(S) SIGUIENTE(S) CORTESÍA(S)		

ORDENADAS POR: _____		
CON TARJETA: _____		
ATENTAMENTE		(FIRMA)

Figura 4.7 Requisición de cortesías para huéspedes.



Figura 4.8 Cortesías enviadas a las habitaciones: frutero, flores y botella de vino.



»» 4.24 Reporte de ama de llaves

Este reporte lo envía el departamento de ama de llaves y contiene la información de cada una de las habitaciones que hay en el hotel. Generalmente, se recibe tres veces al día: a las 12, 15 y 19 horas, aunque este horario puede variar dependiendo de la ocupación del hotel.

El recepcionista debe compararlo con la computadora o *rack* numérico, ya que éste debe coincidir con el reporte; en caso de haber diferencias, el administrador mandará hacer una nueva revisión. En los periodos de alta ocupación es muy importante, porque puede indicar qué habitaciones ya fueron desocupadas y por algún error no se pasaron las *salidas de caja*.

Este reporte lo elabora el ama de llaves considerando los reportes de las supervisoras, y tiene las siguientes claves:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| a) VL: Vacío y limpio. | e) ND: No durmió. |
| b) S: Salida y sucio. | f) F: Fuera de servicio. |
| c) O: Ocupado. | g) CX: Cama extra. |
| d) P: Pasador. | h) SE: Sin equipaje. |

También es obligación del ama de llaves indicar, en caso de estar ocupada la habitación, el número de personas que están en ella de la manera siguiente:

O2: OCUPADO CON DOS PERSONAS; **O3CX:** OCUPADO CON TRES PERSONAS CON CAMA EXTRA.

En caso de existir diferencias entre el reporte y la computadora, se ordenará una segunda revisión a través del *reporte de discrepancia*.

»» 4.25 Discrepancias en el reporte de ama de llaves

Cuando existen diferencias entre el reporte de ama de llaves y la computadora o *rack*, se llenan en una forma de papelería las discrepancias para volver a hacer una segunda revisión, ya que puede existir alguna equivocación, ya sea en la recepción o en el departamento de ama de llaves (para una mayor amplitud del tema, véase la sección 8.21).

»» 4.26 Manejo de grupos

Como se estudió en la sección 3.20, el departamento de ventas o reservaciones enviará al jefe de recepción, con suficiente anticipación, el *memorando o notificación de grupo*, así como la lista de personas.

En esta notificación se debe incluir la siguiente información:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a) Nombre del grupo. | k) Manejo de propinas. |
| b) Fecha de llegada. | l) Programación en toda la estancia. |
| c) Hora de llegada. | m) Eventos en el hotel. |
| d) Fecha de salida. | n) Eventos fuera del hotel. |
| e) Hora de salida. | ñ) Manejo de cuentas. |
| f) Número de habitaciones reservadas. | o) Pago de las cuentas. |
| g) Depósito entregado. | p) Indicaciones especiales (área en el hotel donde solicitaron preferentemente manta de bienvenida, etcétera). |
| h) Persona responsable o conductor. | |
| i) VIP en el grupo. | |
| j) Manejo del equipaje. | |

Con base en esta información se procederá a hacer el prerregistro, el cual consiste en el llenado de las tarjetas de registro con la información correspondiente; así, el huésped, al llegar, sólo registrará su firma o algún otro dato faltante.

Dependiendo de cómo se realice el manejo de las cuentas, se podrían solicitar las tarjetas de crédito para consumos extras, según lo establece la notificación de grupo. En caso de tener alguna cuenta maestra, se recomienda tener el registro de firma del guía o conductor, para no cargar ningún consumo que no esté autorizado por la persona indicada.

Es común que existan variaciones en el número de habitaciones entre los días de estancia del grupo, por lo que se debe tener una memoria anexa a la cuenta maestra para justificar los cargos hechos por concepto de habitaciones. En grupos o convenciones muy numerosas los hoteles asignan a una persona como coordinadora del grupo o *liason* entre los organizadores y la operación del hotel.

A la salida del grupo se deben revisar los siguientes aspectos:

- › Pago de cuentas
- › Entrega de llaves
- › Revisión de habitaciones (en algunos casos)

A los organizadores se les otorga un regalo sorpresa del hotel y se les invita a llenar el cuestionario de evaluación de los servicios del hotel (cuestionario especial para grupos).

4.26.1 Grupos inesperados

Existen algunos grupos que llegan al hotel sin previa reservación y que desafortunadamente realizan destrozos y daños en las habitaciones, así como robos de blancos y suministros.

En estos casos se recomienda lo siguiente:

- | | |
|--|---|
| a) Registrar al guía del grupo. | <i>Ejemplo:</i> en ocupación cuádruple, conviene sacar de la habitación toallas faciales, algunos suministros, directorios y otros materiales que pueden ser robados. Se colocan cuatro toallas de baño y cuatro jabones. |
| b) Hacer la lista de personas que ocupan cada habitación. | |
| c) Pedir el pago por anticipado. | |
| d) Pedir un depósito adicional por robos y daños. | |
| e) Asignarles un área del hotel (independiente del área que ocupan otros huéspedes). | h) A la salida, revisar todas las habitaciones y pasillos donde estuvo el grupo, para detectar robos y daños. |
| f) Entregarles una llave por habitación. | i) Revisar la entrega total de llaves. |
| g) Acondicionar las habitaciones. | |

»» 4.27 Control de llaves

Es conveniente que se tengan en la recepción por lo menos dos copias de la llave de cada habitación, ya que en algunas ocasiones las dos personas hospedadas en esa habitación requieren tener llave. Al llegar una persona y solicitar la llave de una habitación, no se debe entregar a la ligera, sin antes preguntar el nombre para verificar su registro. Si se sospecha por su apariencia que no es la persona registrada se le pueden solicitar algunos otros datos.

En caso de pérdida de llaves, la reposición se solicitará por escrito al departamento de mantenimiento.

Todo el personal que de alguna manera tiene contacto con el huésped a su salida (cajeros, *botones* y recepcionistas) debe solicitar la llave, ya que muchas personas se la llevan por descuido.

Es conveniente tener en la recepción la llave maestra, la cual abre todas las habitaciones del hotel. Regularmente, se ocupa cuando los huéspedes han dejado su llave dentro de la habitación y se envía un *botones* a abrirla.

También se puede utilizar en casos de incendio u otros casos de emergencia. Cada vez que se preste a los *botones*,



se debe anotar en una libreta especial para el control de esta llave (nombre, hora y uso). Por ningún motivo se debe prestar esta llave a los huéspedes.

»» 4.28 Emergencias

Es muy importante que en el departamento de Recepción se encuentren los nombres y los teléfonos de las personas e instituciones que pueden ayudar en casos de emergencia, por ejemplo:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| a) <i>Policía.</i> | g) <i>Abogado del hotel.</i> |
| b) <i>Bomberos.</i> | h) <i>Ejecutivos del hotel.</i> |
| c) <i>Compañía eléctrica.</i> | i) <i>Concesionarios en el hotel (agencia de viajes, tabaquería, florería, etcétera).</i> |
| d) <i>Servicios de agua potable.</i> | j) <i>Compañía de cajas de seguridad del hotel.</i> |
| e) <i>Cruz Roja.</i> | |
| f) <i>Médico para huéspedes.</i> | |

Los recepcionistas deben conocer los procedimientos que deben seguirse al presentarse algún caso de emergencia. Estos procedimientos varían según las políticas de cada hotel.

»» 4.29 Uso del teléfono

El teléfono puede ser la mejor propaganda si se usa correctamente. Algunas personas que nunca antes se han hospedado en el hotel, y que por alguna razón tienen que llamar a él, catalogarán la clase de servicio que ofrece el hotel con base en el trato que reciben por teléfono.

Se recomienda seguir las siguientes normas:

- a) Al contestar:
 - ¡Buenas tardes, recepción a sus órdenes! Le atiende (Gabriela).
- b) Si se conoce el apellido de la persona, se debe utilizar.
- c) Al dar tarifas, se deben mencionar los servicios que ofrece el hotel.
- d) No aceptar órdenes dirigidas a uno o varios departamentos e indicar al huésped en forma amable el número de extensión para que llame él mismo.
- e) Procurar no atender dos o más teléfonos a la vez.
- f) Cuando se está hablando y llega un huésped a la recepción, voltear a verlo y saludarlo, para terminar la conversación telefónica lo más rápido posible.
- g) No colgar en forma ruidosa.
- h) Cuando buscan a alguna persona, no llamarla con gritos.
- i) Estar siempre preparado con lápiz y papel.
- j) Cuando se recibe una llamada, se debe asegurar que la persona haya logrado su objetivo.
- k) Tener a la mano un directorio de extensiones y teléfonos importantes para dar una mejor información.
- l) Dejar que la persona que llama cuelgue primero.
- m) Hablar con voz agradable y entusiasta.
- n) Contestar lo más rápido posible.
- ñ) En caso de tomar recados, anotarlos de manera completa, anotando fecha y hora.
- o) No sorber bebidas, comer ni fumar.

- p) Se debe estar siempre informado sobre quién es la persona o ejecutivo que está de guardia en el hotel.
- q) Siempre que se reciban datos numéricos como fechas y horas de llegada, horarios y habitaciones para despertar, etcétera, se deben repetir los datos al huésped antes de colgar para confirmarlos.
- r) Agradecer la llamada cuando se trate de solicitudes de habitaciones u otros pedidos.
- s) No llamar a los huéspedes en horas inoportunas, excepto cuando se trate de llamadas urgentes.

Cuidar estos detalles contribuye a dar un mejor servicio en el hotel.

>> 4.30 Los pendientes del turno

Dentro del material que se utiliza en la recepción está el libro de pendientes en el cual, como su nombre lo dice, se anotan los pendientes que quedan de un turno a otro; lo debe firmar la persona que entrega y la que recibe.

Algunos de los muchos puntos que se pueden anotar en él son:

- a) Paquetes por recoger.
- b) Telegramas por entregar.
- c) Folios pendientes.
- d) Llegadas de atenciones especiales.
- e) Mensajes.
- f) Eventos por realizarse.
- g) Avisos de juntas.
- h) Memorandos por leer.
- i) Habitaciones *no shows*, día anterior (reservaciones sin depósito que no llegaron).

El libro de pendientes es el vínculo de información más importante entre los empleados de recepción.

>> 4.31 Trabajo nocturno

Este trabajo es uno de los más importantes dentro del hotel. Actualmente, se ha simplificado, con la implementación de las computadoras y la información que se obtiene es de mucha importancia para mejorar los controles en el hotel. Los aspectos que incluye este trabajo son:

- a) Revisión de tarjetas de registro.
- b) Revisión de correspondencia y recados.
- c) Revisión de grupos y cuentas maestras.
- d) Revisión de aplicación de depósitos por reservaciones.
- e) Cargo de rentas a habitaciones (a través de la computadora o manualmente).
- f) Recuento de habitaciones rentadas.
- g) Elaboración de informes (manualmente o a través de la computadora).
 1. Listas de huéspedes.
 2. Listas de entradas.
 3. Listas de salidas.
 4. Reservaciones que no llegaron.
 5. Habitaciones en reparación.
 6. Habitaciones de cortesía.
 7. Habitaciones uso de casa.
 8. Segmento del mercado de las entradas del día.
 9. Cambios del día.
 10. Salidas anticipadas.
- h) Informe de ocupación de otros hoteles.
- i) Resumen diario de ingresos en centros de consumo (por computadora o manualmente).
- j) Avisos a huéspedes en periodos de alta ocupación (recordatorios de fechas de salidas).



- k) Revisión de las extensiones de los teléfonos en habitaciones desocupadas para que no tengan acceso al sistema LADA.
- l) Inventarios de llaves de habitaciones.

»» 4.32 Normas de seguridad en el área de recepción

Debido al aumento en la delincuencia en muchos países, es necesaria la implementación de medidas para proteger la seguridad de los huéspedes en el hotel. A continuación se presentan algunas de estas normas:

- a) Al entregar la llave de una habitación se debe verificar el apellido del huésped (en algunos casos hay que pedir identificación).
- b) No dar información confidencial acerca de los huéspedes. Se considera información confidencial:
 - 1. Número de cuarto.
 - 2. Número de personas en el cuarto.
 - 3. Nombres de los acompañantes.
 - 4. Domicilio del huésped.
 - 5. Fecha de salida.
 - 6. Tipo de auto del huésped.
 - 7. Quién paga la cuenta.
 - 8. Actividades del huésped en el hotel.
- c) No anunciar en voz alta los apellidos y números de cuarto de los huéspedes (“acompañe al señor Gascón al cuarto 1206”).
- d) No colocar recados escritos fuera de los cuartos de los huéspedes.
- e) Los *bell boys* deben verificar la cantidad de piezas en el equipaje del huésped desde la llegada al hotel.
- f) Vigilar y realizar el conteo del equipaje a la llegada de grupos (verificar la cantidad con el conductor del grupo).
- g) Reportar personas en actitud sospechosa en el hotel.
- h) Cuidar pertenencias de huéspedes al momento en que se están registrando (maletines, portafolios, computadoras portátiles, videocámaras, etcétera).
- i) Las telefonistas no deben pasar llamadas que llegan del exterior a los cuartos sin verificar el apellido. (Existe cierto tipo de personas o delincuentes que llaman a los cuartos para molestar a los huéspedes, o prostitutas que ofrecen sus servicios.)
- j) Control estricto de llaves maestras y llaves de cuartos.
- k) No cambiar moneda nacional, moneda extranjera o cheques de viajero a personas no registradas en el hotel.
- l) No permitir la entrada a las habitaciones a ninguna persona sin la autorización del huésped (sin importar que sean familiares o amigos).
- m) Registrar a todas las personas hospedadas en cada una de las habitaciones.
- n) No hacer cambios de equipaje y pertenencias de un cuarto a otro sin la presencia del huésped.
- ñ) Los empleados no deben comentar la vida privada de los huéspedes; se debe actuar con discreción y profesionalismo.

Nota importante:

En caso de que acuda a recepción alguna persona, que dice pertenecer a alguna corporación policiaca, a solicitar información confidencial de algún huésped, se le llamará al gerente o ejecutivo de guardia quienes, después de solicitar las identificaciones respectivas y verificarlas, se les dará todo el apoyo a las autoridades sin poner en peligro a otros huéspedes y cuidando la imagen y prestigio del hotel.



Figura 4.9 Tarjetas de huéspedes distinguidos con las que se les otorgan tarifas especiales, puntos premio en estancias o servicios especiales. (Jupiter Images Corporation)

»» 4.33 Estudio de un caso real

Este caso se presentó en un hotel de cinco estrellas en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Existía con anterioridad una reservación de un grupo para 40 habitaciones (15 cuartos sencillos, 23 cuartos dobles y 2 suites). A la llegada del grupo se presentaron los siguientes problemas:

1. Algunas personas no deseaban tener de compañero de cuarto a cierta persona
 2. Algunas personas no deseaban estar acompañadas, querían cuartos sencillos
 3. A algunas personas les prometieron habitaciones con vista a la alberca y ya no se tenían cuartos en esa sección
 4. Algunas personas no deseaban abrir su crédito en el hotel
 5. Unas personas no estaban en la lista previa enviada por la agencia de viajes
 6. Algunas personas no llegaron. ¿Se cargará la renta?
 7. Una persona con habitación sencilla tenía un acompañante no anotado en la lista
- ¿Qué debimos hacer en cada caso?