



(Jupiter Images Corporation)

DEPARTAMENTO DE *BOTONES* (*BELL BOYS*)

» 7.1 Introducción

El departamento de *bell boys* es uno de los más importantes para el hotel por las siguientes razones:

- Cuando un huésped llega al hotel, los empleados del departamento de *bell boys* son los primeros en atenderlo, y por lo tanto influyen en gran medida, pues son la primera imagen del servicio del hotel.
- Cuando el huésped se va del hotel, los empleados de este departamento son los últimos en atenderlo y ejecutan una labor importante al evaluar si el cliente se va satisfecho de todos los servicios.
- Gracias al buen servicio del capitán, del *botones (bell boys)* y del portero, el hotel elevará su prestigio.
- Los empleados de este departamento ayudan a incrementar las ventas al sugerir servicios al huésped.
- Los empleados del departamento también ayudan al realizar funciones como vigilantes, reportando las anomalías que puedan poner en peligro a los huéspedes o al hotel.
- El servicio a grupos y convenciones puede ser mucho más adecuado, gracias a los empleados de este departamento.
- Los *botones (bell boys)* ayudan al hotel en el trabajo de correo departamental.

» 7.2 Organigrama

Según su estructura, cada hotel tiene su propio organigrama del departamento de *bell boys*.

7.2.1 Organigrama en hoteles grandes (400 cuartos o más)



7.2.2 Organigrama en hoteles medianos (de 200 a 300 habitaciones)



»» 7.3 Papelería usada en el departamento

Las formas que generalmente se utilizan en el departamento de *bell boys* son:

- | | |
|---|---|
| a) Reporte del capitán de botones (<i>bell boys</i>). | d) Comprobantes de estacionamiento. |
| b) Reporte del botones (<i>bell boy</i>). | e) Etiquetas para la guardería de equipaje (<i>check room</i>). |
| c) Reporte del portero. | f) Recibo para huéspedes. |

»» 7.4 Materiales

Los siguientes objetos forman parte de la capitania de botones (*bell boys*) y sirven para ofrecer un mejor servicio:

- | | |
|--|--|
| a) Escritorio de la capitania de botones (<i>bell boys</i>). | l) Materiales para empacar (papel, tijeras, cordón, cintas, etcétera). |
| b) Carretillas. | m) Sobres y papel para escribir. |
| c) Teléfonos. | n) Cerillos. |
| d) Directorio telefónico. | ñ) Engrapadora. |
| e) Libreta para pendientes. | o) Fanelógrafos y letras de plástico. |
| f) Libreta para anotar las asistencias del personal. | p) Notificaciones de eventos. |
| g) Libreta para anotar teléfonos importantes para el turismo. | q) Libreta para control de propinas de grupos (opcional). |
| h) Mapa del hotel. | r) Libreta para control de envíos a habitaciones (opcional). |
| i) Mapas de la ciudad, del estado y del país. | s) Calcomanías y etiquetas para maletas. |
| j) Itinerarios de aviones, trenes y autobuses. | t) Archivo. |
| k) Información de giras por la ciudad o el lugar. | |

»» 7.5 Entrada del huésped

Al llegar el huésped a registrarse en la recepción del hotel, el botones (*bell boy*) debe estar atento para ayudarlo cuando lleve en sus manos algún objeto que le reste comodidad durante su registro (abrigo, gabardina, maletín, etc.). A continuación, el *bell boy* seguirá los siguientes pasos.

- Después de registrar al huésped, el recepcionista llenará la tirilla de pronto registro, y la entregará, junto con la llave, al botones que acompañará al huésped a su habitación.
- El botones debe verificar que el número de la habitación anotado en la tirilla y en la llave sea el mismo, ya que es común que le entreguen llaves equivocadas.
- A partir de ese momento, el botones debe memorizar el apellido del huésped y verificar si existe alguna correspondencia para él (a partir de ese momento, se debe tratar al huésped por su apellido).



4. Después de saludar al huésped, se le pedirá que por favor muestre en dónde está su equipaje, para ayudarlo. En caso de tener el huésped varias maletas, debe utilizarse una carretilla o *diablo*.
5. Se le debe indicar al huésped que por favor siga al *botones*, por lo que debe caminar a paso moderado.
6. Si el elevador está ocupado por otras personas y no hay cupo para el *botones*, éste debe decirle al huésped que lo encontrará a la salida del elevador del piso donde está situada la habitación.
7. Durante el trayecto a la habitación, el *botones* debe preguntarle al huésped si tuvo buen viaje y se deben sugerir los servicios del hotel como cafetería, restaurante, barra o algún evento por efectuarse.
8. Cuando el elevador llegue al piso correspondiente, el huésped debe salir primero y se le debe indicar la dirección hacia la cual debe dirigirse.
9. Al llegar a la habitación, se debe acomodar el equipaje en el pasillo, a un lado de la puerta para no obstruir el paso del huésped.
10. Antes de abrir la habitación, se debe tocar la puerta con los nudillos de la mano, jamás con la llave o con algún objeto.
11. Al no recibir respuesta, se debe abrir la puerta, encender la luz en el apagador más cercano y permitir que el huésped pase a su cuarto (la puerta debe quedar abierta mientras el *botones* se encuentre dentro de la habitación).
12. Al entrar a la habitación, el *botones* debe revisar que la puerta de comunicación con el cuarto anexo (en caso de haberlo) se encuentre cerrada.
13. El *botones* deberá abrir las cortinas gruesas, en caso de que la entrada del huésped se realice durante el día.
14. Asimismo, el *botones* debe supervisar y enseñar al huésped el funcionamiento de las luces, el teléfono automático, la televisión, el aire acondicionado, el servicio de bar, etcétera.
15. El *botones* debe encender la luz del baño y supervisar que no falte absolutamente nada (toallas, papel, vasos, jabón, etcétera).
16. Se le debe preguntar al huésped su opinión acerca de la habitación. En caso de no gustarle, se debe reportar al capitán de *botones*.
17. Si todo está correcto, se debe acomodar el equipaje en el lugar respectivo:
 - a) Sacos y abrigos en el clóset.
 - b) Maletas al maletero, el cual se debe colocar cerca de la cómoda.
 - c) Portacosméticos en el tocador.
 - d) Jamás se deben colocar maletas pesadas arriba de muebles como cómodas o sillas, porque se pueden dañar.



Figura 7.1 Atención inmediata desde la llegada del huésped. (*Jupiter Images Corporation*)



REPORTE DE CAPITÁN DE BELL-BOYS

FECHA _____ CAPITÁN _____

TURNO _____ HORARIO _____

HOJA _____

CTO.	BOT.	SALIDA	SERV.	LLAVE	H DE S.	MLP	MLT	MLC	MLTN	PCO	BLN	VARIOS	OBSERVACIONES

Figura 7.2 Reporte diario del capitán de *botones* en donde se anota el equipaje del huésped.

18. Se debe informar al huésped que el hotel cuenta con servicio de lavandería y tintorería y el horario y duración del servicio.
19. Se debe colocar la llave de la habitación en la cómoda y despedirse del cliente deseándole una feliz estancia.
20. Casi siempre, al finalizar el servicio, el cliente le ofrecerá una gratificación o propina al *botones*. Si esto sucede, se debe agradecer y, sin mirar cuánto fue, guardarla. Si el cliente no ofrece nada, no se le debe insinuar la propina, ya que es una falta de cortesía. Se recomienda llevar cambio en caso de que el cliente lo solicite.
21. Al salir de la habitación, se debe cerrar la puerta despacio y sin hacer ruido.
22. Se deberá anotar en la tirilla de pronto registro el equipaje del huésped que se acaba de atender y el nombre o número del *botones*.
23. Anotar en el reporte de *botones* los datos de la entrada que en él se piden.
24. La persona que proporciona este servicio debe reportarse de inmediato al capitán y entregarle la tirilla con los datos anotados del equipaje del huésped.

Talón de equipaje
maletero

No. 55358

Fecha

No. de piezas

Talón de equipaje
Luggage Check

No. 55358

No. de piezas

Talón para el
huésped

REPORTE DEL BOTONES

PRIMERA VISITA Sí NO

LLEGADA SALIDA

CUARTO No. _____ BOTONES No. _____

CAMBIO DEL CUARTO No. _____ AL No. _____

Artículo	No. de piezas	Edo. del equipo	Artículo	No. de piezas	Edo. del equipo
Maleta grande			Abrigos		
Maleta mediana			Gabardinas		
Maletín			Pieles		
<i>Necessaire</i>			Cámaras		
Bolsa de trajes			Radio		
Sombrerera			Maq. escribir		
Portafolios			Paraguas		
Baúl ropero			Paquetes		
Bolsa de golf					

CORREO

LLAVE

SALIDA

¿SOLICITÓ LAVANDERÍA?

¿SUGIRIÓ SERVICIO DE VALET?

Figura 7.3 Etiqueta para la guardería de equipaje y reporte, del botones en cada servicio.

»» 7.6 Problemas en la entrada del huésped

Es preciso prever qué deberá hacer el botones en casos como los que se presentan a continuación:

1. Al llegar con el huésped a la habitación, ésta se encuentra, sucia. El huésped no está enterado al respecto.
2. Al llegar a la habitación, está sucia y el huésped ya está enterado.
3. Al llegar a la habitación, está ocupada y allí están los clientes.
4. Al llegar a la habitación, está ocupada pero no están los clientes.



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

5. Al acompañar al huésped se observa que entran a la habitación dos personas. El cliente indicó al recepcionista que se hospedaría sólo una persona.
6. Se observa que faltan toallas y el tapete del baño.
7. Se observa que el espejo está roto.
8. El aire acondicionado no funciona.
9. La habitación está bloqueada debido a reparaciones.
10. La llave no abre la habitación.
11. El huésped pide abrir la puerta de comunicación con la habitación anexa.
12. El huésped pregunta la tarifa de la habitación.
13. El huésped indica que no le gusta la habitación, y dice: “¿No tiene algo mejor?”.
14. El huésped solicita que se le despierte mañana a las 5:30 a.m.
15. El huésped metió un perro a la habitación.
16. Entran seis personas adultas a la habitación.
17. El huésped se queja del mal servicio que recibió en recepción.
18. El huésped indica que le perdieron una maleta en la línea aérea donde llegó.
19. El huésped no quiere que lo acompañe el *botones*.
20. Los huéspedes portan armas.
21. El huésped pide que se le compre una botella de brandy en una tienda cercana.
22. El huésped pide que se le compren algunas medicinas.
23. El huésped pidió una cama king size y le dieron dos camas individuales.
24. El huésped solicita una cama extra al *botones*.
25. Hay un frutero en la habitación y el huésped pregunta: ¿Es para mí?
26. Se tienen cinco entradas al mismo tiempo.
27. El huésped no trae equipaje.

»» 7.7 Cambio de habitación

Cuando por alguna razón un huésped pide un cambio de habitación, el recepcionista ordenará el cambio al capitán de *botones* entregando la llave de la nueva habitación.

El capitán asignará a un *botones* para el servicio, al llegar a la habitación, éste deberá hacer una revisión general, como si se tratara de una salida, ya que el cliente puede dejar algún objeto olvidado. Se le debe pedir al huésped amablemente la llave de la habitación. Se debe tocar la puerta como si se tratara de una entrada, se debe revisar la habitación y posteriormente se debe colocar el equipaje en su lugar respectivo.

Al terminar el servicio, el *botones* debe anotar en su reporte el equipaje cambiado para entregarlo después junto con la llave del cuarto desocupado al capitán de *botones*.

El capitán informará al recepcionista que el cambio fue efectuado y le entregará la llave.

Recomendaciones para cambios de habitación:

- a) Nunca se deben hacer cambios sin orden de recepción.
- b) Procurar no hacer cambios cuando el huésped no se encuentre presente.
- c) Cuando por alguna urgencia se tenga que hacer un cambio y el huésped no se encuentre y sus pertenencias no estén empacadas, se debe solicitar que algún agente de seguridad del hotel acompañe al *botones* durante el cambio y anotar en el reporte.
- d) Si se observa que un cliente está cambiando el equipaje de una habitación a otra, se le debe ofrecer ayuda para conocer su número de habitación y reportarlo, de inmediato, a través del capitán.



»» 7.8 Salida del huésped

Cuando un huésped desocupa su habitación, llama al capitán de *botones* para que éste envíe a una persona y le ayude con su equipaje. Se deberán seguir los siguientes pasos:

- a) El capitán debe anotar en su reporte la salida y enviar al *botones* que le corresponda, según el sistema de rotación.
- b) Al llegar a la habitación, se deberá tocar la puerta (si la puerta está abierta también se debe tocar).
- c) Al abrir el huésped, se le saluda y se le indica que se le ayudará con su equipaje.
- d) Al entrar a la habitación se debe revisar: closets, cajones, baño, etc., para cerciorarse de que el huésped no olvida nada.
- e) Durante esa revisión, se debe observar si existe algún desperfecto causado por el huésped (espejos rotos, cortinas o pantallas rotas, colchón quemado, etc.). En caso de haberlo, debe reportarse al capitán en forma discreta sin que el huésped se dé cuenta.
- f) Antes de abandonar la habitación, se deben apagar los aparatos que consuman energía eléctrica, como radio, televisión, aire acondicionado, luces, etcétera.
- g) Se debe recoger la llave de la habitación, porque es muy común que los huéspedes se la lleven por olvido.
- h) Al salir, se debe cerrar la puerta (en algunos hoteles los *botones* colocan una señal por fuera de la habitación para que las camaristas la limpien de inmediato).
- i) Mientras el huésped paga, se debe anotar en su reporte el equipaje del mismo.
- j) El *botones* deberá solicitar al huésped la *salida de caja*, la cual es un comprobante de que ya pagó su cuenta. En caso de que la cuenta no se haya pagado, el *botones* debe verificar que el huésped la pague antes de irse del hotel.
- k) Se debe acompañar al huésped hasta la puerta principal y se le debe entregar el equipaje al portero; asimismo, se le debe desear al huésped un feliz viaje e indicarle que espera verlo nuevamente en el hotel en su próximo viaje a la ciudad.
- l) El capitán debe pasar la *salida de caja* y la llave al recepcionista.

Recomendaciones para las salidas

- »» Cuando los huéspedes bajen su equipaje, el capitán anotará la salida en su reporte, recogerá la llave y supervisará el pago de la cuenta con la ayuda de los *botones*. Éste le debe ayudar también con el equipaje.
- »» En algunos hoteles que no cuentan con portero, los *botones* deben anotar en su reporte las placas del auto o taxi donde depositaron las maletas en la salida.
- »» Cuando el *botones* observa que un huésped se va disgustado con el servicio del hotel, lo debe notificar en forma discreta al capitán de su departamento.

»» 7.9 Muestreo de habitaciones

En algunas ocasiones, hay huéspedes que desean ver alguna habitación. El recepcionista le pedirá al capitán que un *botones* muestre la habitación. Éste deberá seguir las siguientes normas:

- a) Tocar antes de entrar y, al abrir, dejar la puerta abierta mientras se muestra la habitación.
- b) En la habitación, mostrar al cliente todos los servicios (televisión, radio, aire acondicionado, sistema automático de teléfonos, refrigerador, etcétera).
- c) Al salir, cerrar las cortinas y apagar la luz.

- d) Hay que evitar negociar precios con los clientes.
- e) En caso de que el cliente se quiera hospedar en la habitación, se le debe indicar que debe ir personalmente a recepción a registrarse.
- f) Entregar la llave al recepcionista e informarle acerca de los comentarios del cliente.
- g) Reportarse de inmediato con el capitán de *botones*.

»» 7.10 Manejo de la guardería de equipaje

La guardería de equipaje (*check room*) está bajo la responsabilidad del capitán de *botones* y generalmente, es un servicio gratuito para los huéspedes, sin embargo, en algunos hoteles se hace un cargo por este servicio.

Cuando un huésped desea que le guarden su equipaje, el capitán llenará la forma del departamento de equipaje. También es conveniente que anoten en una libreta todas las entradas y salidas de la guardería del equipaje (*check room*), según el orden siguiente:

NÚMERO	FECHA	MOVIMIENTO	NOMBRE	HABITACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAJE:
1235		entrada	Torres	508	1mlp-2mlc-lpco-lpfo
1236		entrada	Pérez	120	un abrigo negro
1197		salida	Gascón	602	2mlp-lmlt

El número anotado en la libreta debe seguir una secuencia y debe coincidir con el del comprobante que llevará el huésped. Si por algún motivo éste pierde su comprobante, se debe investigar antes de entregar el equipaje y solicitar al huésped que firme de recibido en la misma libreta.

»» 7.11 Voceo de personas

La mayoría de los hoteles dispone de un sistema de voceo que consiste en bocinas instaladas en diferentes áreas del hotel, mediante las cuales la operadora de teléfonos vocea a los huéspedes, cuando otra persona trata de localizarlos. Si en alguna área no se escucha el voceo, la operadora llamará al capitán de *botones* para que envíe a uno de sus empleados a vocear al huésped.

En algunos hoteles no existen bocinas para el voceo y los *botones* deberán ejecutar este trabajo en las áreas públicas. Para prestar este servicio se recomienda lo siguiente:

- a) Vocear al huésped con el apellido correcto; en caso de nombres extranjeros se recomienda llevar anotado el nombre en un papel para cualquier aclaración.
- b) Al vocearlo, sólo se debe mencionar el nombre del huésped, por ejemplo: “Señor Luis Torres.”
- c) Se debe hablar en voz alta pero sin gritar.
- d) Cuando se vocea al huésped en un restaurante, bar o cafetería, debe preguntarse primero al capitán si lo conoce.
- e) Cuando se desea vocear a una persona que se supone que está en una junta, congreso, convención o baile, habrá que dirigirse al responsable del evento para que ayude a localizarla.
- f) En algunos hoteles, cuando se vocea a un huésped en espacios abiertos, como jardines-alberca, se puede usar un pizarrón pequeño donde se anota el nombre del huésped y al caminar se toca una campana para llamar la atención de éste.

- g) Cuando la persona conteste el voceo y se le informe que tiene una llamada telefónica, se le debe indicar dónde está el teléfono más cercano y qué número deberá marcar (es señal de un excelente servicio que el mismo *botones* marque el número y comunique al huésped con la otra persona que lo busca).
- h) Al terminar el servicio de voceo, debe reportarse de inmediato con el capitán e indicarle si la persona fue localizada o no.
- i) Si la persona no fue encontrada y tenía una llamada telefónica, se debe informar de inmediato acerca del resultado y amablemente sugerir si desea dejar recado telefónico.

»» 7.12 Servicio de despertador

Cuando por algún motivo, el huésped no contesta la llamada para despertar, la operadora de teléfonos llamará al *botones* para que vaya a tocar la puerta de la habitación del huésped.

En caso de que no conteste el mismo, aquél hablará a un agente de seguridad para que juntos se introduzcan a la habitación con la llave maestra. El *botones* debe reportar a la operadora el resultado,

»» 7.13 Envíos a las habitaciones

Una de las funciones del *botones* es llevar diferentes tipos de objetos a las habitaciones: recado, telegramas, fax, paquetes, flores, etc. En caso de que el huésped no se encuentre, podrá abrir la habitación y colocar el objeto en un lugar visible.

Todos estos envíos los debe anotar en el reporte del *botones* detallando: cuarto, objeto y hora de entrega.

En caso de llevar un objeto de mucho valor y que el huésped no se encuentre, se le debe dejar un aviso o recado para que pase a recogerlo con el capitán de *botones* o a recepción.

Los paquetes o bultos sospechosos no se deben enviar a la habitación, como medida de seguridad para el huésped.

»» 7.14 Entrada y salida de grupos

7.14.1 Entrada

Cuando se tiene la confirmación de la llegada de un grupo al hotel, el gerente de ventas deberá solicitar, entre otras cosas, la lista del grupo para facilitar el prerregistro y verificar que todas las maletas estén etiquetadas con el nombre del huésped, para así facilitar y hacer más rápido el envío del equipaje a las habitaciones.

Es común observar que en los hoteles que afirman que ofrecen un excelente servicio, el equipaje de los huéspedes llega a las habitaciones una hora después de haberse registrado los clientes. Todo esto causa un profundo malestar entre éstos y deteriora la imagen del hotel.

El día de la llegada del grupo, el recepcionista hará la asignación en las habitaciones desocupadas, anotando en la lista de huéspedes los números respectivos.

Al llegar los huéspedes, acudirán a la recepción, donde se tendrán sobres con la llave de la habitación, la tarjeta de registro y el folio, que el huésped deberá firmar. El capitán de *botones* asignará algunos miembros de su personal para que anoten en las etiquetas de las maletas el número de la habitación correspondiente. Luego, procederán a separarlo por pisos o secciones del hotel, para después mandarlo a la mayor brevedad posible (si alguna maleta llegara sin etiqueta ni identificación, se debe enviar al capitán de *botones*, el cual esperará a que sea reclamada por algún huésped).

El capitán también asignará a otros *botones* para que sirvan de guía a los huéspedes, tan pronto terminen de registrarse para así dar mayor fluidez al tráfico de personas en el vestíbulo del hotel. Los *botones* sólo mostrarán el



camino hacia la habitación y cuando se le lleve el equipaje al cliente se le darán explicaciones acerca de los servicios y del equipo de cada cuarto en el hotel. Sólo en el caso de un VIP se le pedirá que muestre su equipaje para acompañarlo a su habitación de inmediato, como si fuera una entrada normal (en algunas ocasiones se recibe a huéspedes muy importantes del grupo y es aconsejable que lo acompañe el gerente general, gerente de ventas o algún otro ejecutivo del hotel). Como ya se estudió en este capítulo, el capitán anotará en su reporte los números de los cuartos del grupo y el total de piezas del equipaje. A su vez, los *botones* anotarán en sus reportes las habitaciones que atendieron del grupo y el equipaje entregado a cada una de ellas.

7.14.2 Salida

Con base en la lista del grupo actualizada (ya que generalmente hay cambios), el capitán enviará a los *botones* a recoger el equipaje a determinadas secciones o pisos del hotel. Cada uno de ellos llevará una lista de las habitaciones del grupo que le corresponderá recoger el equipaje. En algunos hoteles, recomiendan a los huéspedes dejar el equipaje fuera de la habitación a determinada hora, lo cual resulta peligroso porque alguien lo puede robar.

El *botones* debe anotar en su reporte las habitaciones atendidas y las piezas de equipaje.

Por su parte, el capitán realizará tres funciones:

- » Anotar en su reporte los números de habitaciones del grupo y el total del equipaje.
- » Verificar que todas las llaves sean entregadas (en los grupos, los huéspedes se llevan muchas llaves por olvido).
- » Verificar que todas las cuentas hayan sido pagadas por los huéspedes.

En algunas ocasiones, un huésped debe una determinada cantidad y ya se encuentra dentro del autobús que conduce al grupo al aeropuerto. En este caso, el capitán irá al autobús a buscar al cliente y le indicará que tiene alguna llamada telefónica o que lo busca alguna persona, pero jamás le dirá frente a sus compañeros que debe dinero y que tendrá que pagar. Cuando el huésped baje del autobús, y a solas, se le explicará el problema. Por último el capitán pasará las *salidas de caja* al recepcionista.

» 7.15 Trabajo del portero

En algunos hoteles no existe este puesto, pero el mismo *botones* se encargará de realizar las siguientes funciones:

- a) Saludar a los huéspedes a su llegada.
- b) Despedir a los huéspedes al partir.
- c) Ayudar a los huéspedes con su equipaje.
- d) Ayudar a las personas a descender de los vehículos.

En caso de que en el hotel haya portero, sus funciones serán:

- a) Entregar y recibir el equipaje que le entreguen los *botones*.
- b) Abrir y cerrar puertas de automóviles y del hotel.
- c) Acomodar el equipaje en la cajuela de los vehículos.
- d) Conseguir taxis para los clientes del hotel.
- e) Dirigir el tráfico de los vehículos en la entrada del hotel.
- f) Evitar la entrada de personas *non gratas* para conservar la buena imagen del hotel (vendedores ambulantes, limosneros, limpiadores de calzado, etc.).
- g) Proporcionar información turística y acerca de los servicios del hotel, a los clientes.
- h) Cuando llueva, cubrir a los huéspedes con un paraguas para que no se mojen a la entrada o salida.



- i) Supervisar que la entrada del hotel esté limpia todo el tiempo.
- j) En caso de que los huéspedes salgan solos con su equipaje, investigar si la cuenta ya fue pagada.
- k) Al abrir las puertas de taxis, supervisar que el huésped no haya olvidado algún objeto dentro del automóvil.
- l) Reportar al departamento de mantenimiento las fallas como focos fundidos, anuncios defectuosos, puertas descompuestas, etcétera.
- m) Ayudar a los clientes con paquetes, para entregarlos a los botones.
- n) Reportar los comentarios de los huéspedes al capitán de botones.
- ñ) Elaborar su reporte diario de servicios.

En algunos hoteles, el portero realiza las siguientes funciones en relación con los automóviles de huéspedes:

- a) Recibe los automóviles y entrega el comprobante correspondiente.
- b) Supervisa el trabajo de los estacionadores de automóviles (en algunos hoteles, el portero también estaciona automóviles).
- c) Controla las llaves de los automóviles de los huéspedes.
- d) Reporta a las personas sospechosas al departamento de seguridad.

»» 7.16 Automóviles de los clientes

No existe un control que se pueda usar en todos los hoteles, ya que esto depende de muchos aspectos como: casetas de control del estacionamiento, políticas de control de llaves, cargos extras a la cuenta del huésped por estacionamiento, entre otros.

A continuación se describe un sistema de control que se usa en algunos hoteles que cobran el servicio de estacionamiento al cliente:

- »» Al llegar el huésped a la entrada del hotel, el portero debe llenar la forma para estacionamiento.
 - a) La primera parte (de izquierda a derecha), será el talón para el portero, quien debe anotar en la parte trasera algún desperfecto que tenga el automóvil cuando se reciba (golpes en la carrocería, vidrios rotos, etcétera).
 - b) La segunda parte (de izquierda a derecha), será el talón para el huésped y en la parte trasera se harán las siguientes especificaciones: daños, incendios, robos, objetos olvidados, entre otras.
 - c) La tercera parte del talón (de izquierda a derecha), y anexa a la derecha, se deberá unir a las llaves del automóvil, después de haberlo estacionado y cerrado. En la parte trasera de este talón, se debe anotar el lugar dentro del estacionamiento donde quedó situado el automóvil (en algunos hoteles se hace un pequeño mapa y se señala con una cruz la posición).

El hotel por lo regular contrata un seguro de protección para vehículos de cliente pero este último exige al hotel un registro riguroso de entradas y salidas de cada vehículo (fecha, hora, tipo de auto, color, placas y número de cuarto). También que todos los empleados que manejan los autos de clientes tengan sus licencias para conducir actualizadas.

Además es conveniente que se tenga una libreta donde el portero anotará los siguientes datos:

TALÓN	HABITACIÓN	NOMBRE	FECHA	ENTRADA	FECHA	SALIDA

Durante el turno nocturno, el cajero o el auditor debe revisar la libreta y cargar la tarifa del estacionamiento a la cuenta de la habitación correspondiente.

Las llaves de los automóviles estacionados pueden quedarse en la caseta del estacionamiento en el casillero de llaves del portero o en los casilleros para llaves de la capitanía de *botones*. Cuando el portero tiene el control de estas llaves, debe anotar en su reporte, al terminar su turno, los números de los talones de las llaves que dejará el portero que lo releva y éste debe firmar de recibido dicho reporte.

»» 7.17 El trabajo del paje

Las principales obligaciones del paje son:

- a) Entregar telegramas, cartas, flores, paquetes y recados telefónicos a los huéspedes.
- b) Abrir las habitaciones a los huéspedes con la llave maestra, previa autorización de recepción.
- c) Llevar los cargos por consumos de huéspedes de los diferentes departamentos a caja de recepción.
- d) Distribuir memoranda, notificaciones y reportes entre los departamentos del hotel.
- e) Llevar tirillas de información a los diferentes departamentos.
- f) Llevar requisiciones y traer material del almacén general.
- g) Llevar telegramas a la oficina de telégrafos.
- h) Vocear a los huéspedes.
- i) Localizar a los huéspedes dentro de los salones de convenciones.
- j) Atender solicitudes de huéspedes respecto de la compra de artículos (medicinas, artículos de aseo, etcétera).
- k) Cuando haya mucho trabajo, ejecutar algunas labores del *botones*.
- l) Al terminar su turno, llenar su reporte de servicios.

En los hoteles donde no hay paje, el *botones* también ejecutará todas estas funciones.

»» 7.18 Uso de los teléfonos

El teléfono puede ser la mejor propaganda para el hotel si se usa adecuadamente. Algunas personas que nunca se han hospedado en el hotel, catalogarán la clase de servicio que tiene el hotel con base en el trato que reciban por teléfono. A continuación se presentan algunas normas para lograr el uso adecuado del teléfono:

- a) Cuando se conteste el teléfono, se debe saludar de la siguiente manera:
“Buenos días (tardes, noches), capitán de *botones* a sus órdenes.” Jamás se debe contestar con expresiones tales como: “¡bueno!”, “¡hola!”, “¡diga!”, etcétera.
- b) Debe tratarse al huésped con amabilidad y cortesía, como si se le tuviese enfrente.
- c) Después de conocer el apellido del huésped, se le debe tratar mencionando dicho apellido. Por ningún motivo debe tuteársele.
- d) Cuando el huésped solicite un servicio a algún número de habitación, debe repetirse dicho número para evitar confusiones (algunos números hablados en inglés pueden confundirse, por ejemplo el 70 y el 17 o en español el 60 y 70).
- e) Para evitar olvidos, se deben anotar todas las solicitudes de servicios.
- f) Se debe hablar pausadamente y sin gritos.
- g) Cuando se niegue algo, se debe usar la expresión “Lo sentimos mucho, señor...”
- h) Si llaman por teléfono a alguna persona, no debe llamarse utilizando gritos.



- i) Cuando se está hablando por teléfono y llegue un huésped a la capitania de *botones*, se debe pedir a alguno de ellos que ayude a atenderlo o hacer una pequeña señal al huésped, indicando que en un momento se le atenderá.
- j) Cuando se está hablando y timbra otro teléfono, se debe contestar de inmediato y decirle al huésped: “¿Sería tan amable en esperar un momento, por favor?” Al terminar la llamada del primer teléfono, se tomará el segundo y se dirá: “Gracias por esperar”.
- k) En las llamadas equivocadas que se reciban (por ejemplo, solicitud de alimentos y bebidas, llamadas para despertar, solicitud de lavandería) debe indicarse al huésped, de la manera más atenta, que marque la extensión que le corresponde a dicho servicio.
- l) Si sabe que el *botones* tardará, por ejemplo, 10 minutos en recoger un equipaje porque tiene mucho trabajo, se le debe informar al huésped.
- m) Al colgar, se debe hacer con delicadeza y no en forma ruidosa, porque puede entenderse como una manifestación de enojo, además de que el aparato telefónico se maltrata.
- n) Debe evitarse en la mayor medida posible usar el teléfono para asuntos personales, pues el huésped puede estar llamando y la línea telefónica estará ocupada.

»» 7.19 Los pendientes del turno

Al igual que en recepción, este departamento tiene sus propios pendientes para pasarlos de un turno a otro, y el capitán cuyo turno acaba de terminar debe llenar la libreta. En ella se deberá escribir la fecha, la hora, el turno y el asunto pendiente.

El tipo de pendientes que generalmente se escriben son los siguientes: equipaje que se debe recoger, boletos por entregar, propinas pendientes, grupos por llegar, recados específicos para alguna persona que llegará, entre otros.

»» 7.20 Archivo del departamento

Es responsabilidad del capitán de *botones* tener al día el archivo del departamento. En él se deberá incluir lo siguiente:

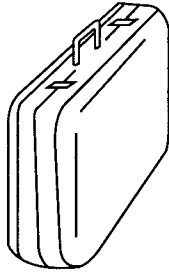
- a) Reportes del capitán de *botones*.
- b) Reporte del portero, *botones* y pajes.
- c) Comprobante de artículos entregados en la guardería de equipaje.
- d) Comprobante de autos entregados en el estacionamiento.
- e) Libretas de pendientes (llenas).
- f) Libretas de objetos enviados (llenas).
- g) Memorandos recibidos de otros departamentos.
- h) Copias de reportes de asistencia del personal.
- i) Copias de requisiciones al almacén.
- j) Copias de reportes de vehículos de transportación interna.
- k) Copias de vales de gasolina.
- l) Copias de solicitudes de reparación de vehículos.
- m) Copia del programa de mantenimiento preventivo de vehículos.

Los últimos cuatro aspectos se llevan a cabo cuando el departamento tiene servicio de transportación interna en hoteles con una gran superficie de terreno. Cuando la gerencia, recepción, contabilidad o seguridad solicitan algún informe, no se tendrá problema en proporcionarlo si se está bien organizado.

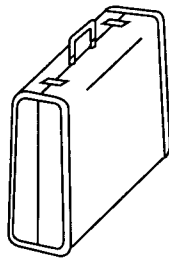
» 7.21 Equipaje de los huéspedes

Uno de los aspectos más importantes dentro del trabajo en este departamento es la identificación de los tipos de maletas que los huéspedes poseen, ya que en caso de algún extravío de equipaje es más fácil realizar la búsqueda.

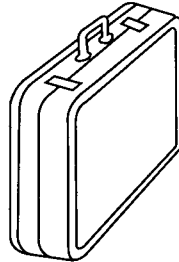
Grupo A. Maletas



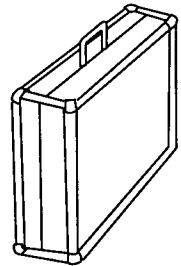
Tipo 01



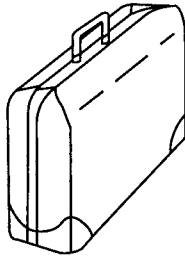
Tipo 02



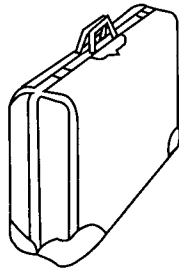
Tipo 03



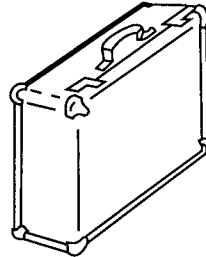
Tipo 04



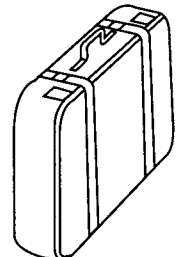
Tipo 05



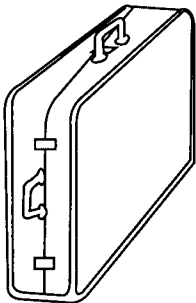
Tipo 06



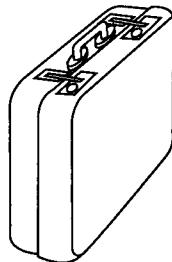
Tipo 07



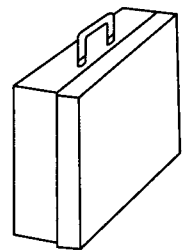
Tipo 08



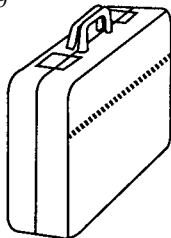
Tipo 09



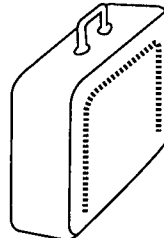
Tipo 10



Tipo 11



Tipo 12



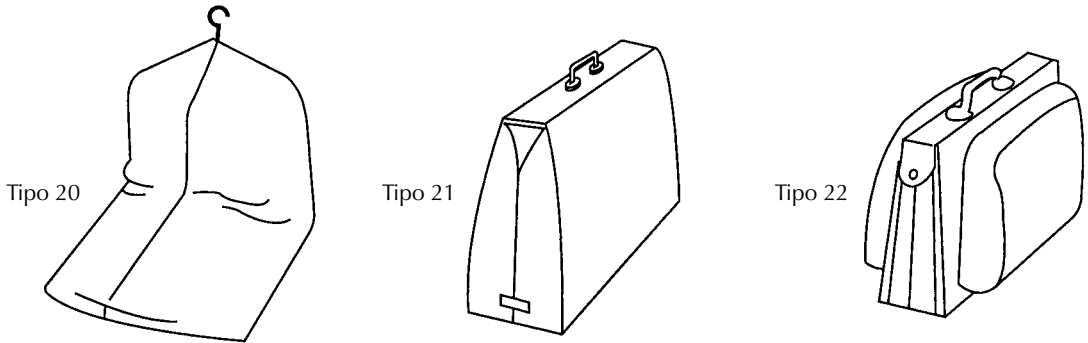
Tipo 13

Todas las demás maletas con cierre o cremallera

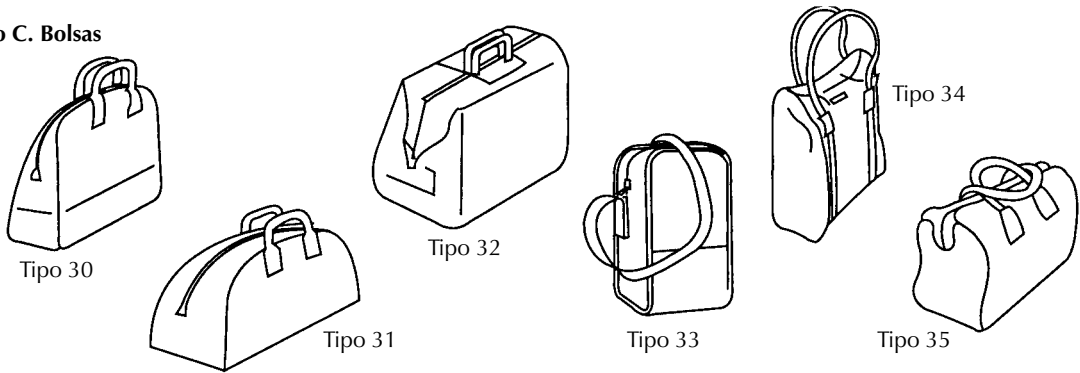
Tipo 14

Figura 7.4 Diferentes tipos de equipaje (continúa).

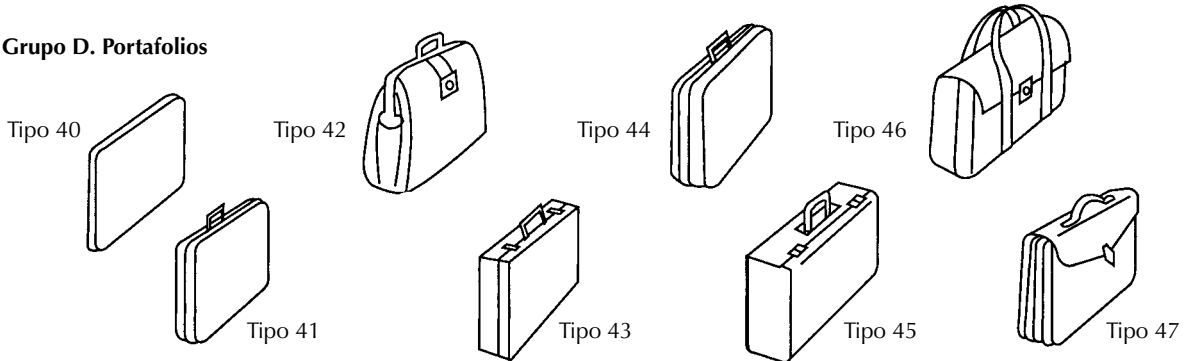
Grupo B. Portaprendas



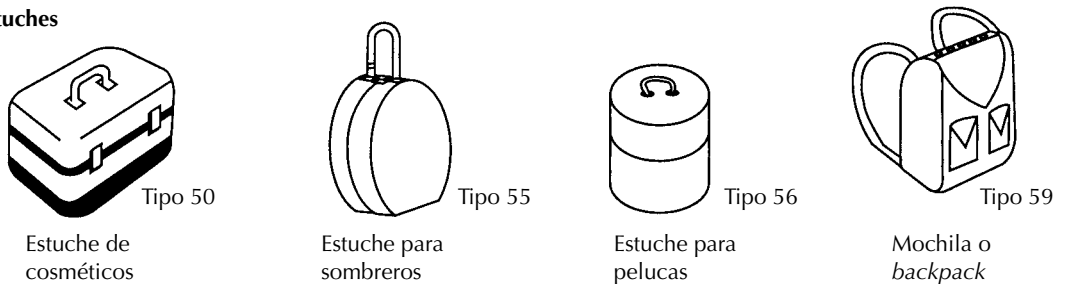
Grupo C. Bolsas



Grupo D. Portafolios



Grupo E. Estuches



Estuche de cosméticos

Estuche para sombreros

Estuche para pelucas

Mochila o backpack

Figura 7.4 Diferentes tipos de equipaje (continuación).



»» 7.22 Estudio de un caso real

El siguiente problema se presentó en un hotel en la ciudad de Tijuana, B.C:

Quince minutos después de haber llegado a su cuarto acompañado por un *bell boy*, el huésped reclamó que le hacía falta un maletín que contiene joyas y que dicho maletín le fue robado dentro de las instalaciones del hotel, ya que aseguraba haberlo visto en el *lobby*. El monto del “robo”, según el huésped, es de 5,000 dólares y que el hotel debe pagarlo.

- a) ¿Qué debe hacer el hotel en estos casos?
- b) ¿Se debe avisar a la policía?
- c) ¿Cómo se pudo haber evitado el problema?
- d) ¿Qué controles debemos tener del equipaje que llega al hotel?
- e) ¿Cómo manejar el equipaje de los grupos?
- f) ¿Existen seguros para este tipo de problemas?
- g) ¿Debe pagar el hotel al huésped la “pérdida”?