

# PRESTAR SERIVICIOS DE CALIDAD AL HUESPED

---

Prof. Gerardo  
Garduño Ortega

Paulina Monserrath  
Cárdenas Guillén



# Aspectos conductuales y aspectos técnicos



Aspectos conductuales: presentación personal, cortesía y actitudes.

Aspectos técnicos: manejo de materiales, sistema de trabajo, idioma extranjero

# Presentación personal

## Consiste en:

- ASEO PERSONAL (BAÑO DIARIO, TENER LAS MANOS LIMPIAS, CUIDAR BIEN EL OLOR CORPORAL, Y ASEO BUCAL).
- EN EL CASO DE LOS HOMBRES DEBEN ESTAR BIEN RASURADOS, Y LAS MUJERES LLEVAR UN MAQUILLAJE DISCRETO, NO USAR LOCIONES NI PERFUMES FUERTES.
- UNIFORME LIMPIO Y PLANCHADO, PORTAR GAFETE
- NO FUMAR DURANTE LAS HORAS DE TRABAJO, NO COMER, NO MASTICAR CHICLE, Y CONSERVAR UNA POSTURA ADECUADA.



# AMABILIDAD Y CORTESÍA

## ESTÁNDARES

- DAR LA BIENVENIDA AL HUÉSPED
- SALUDAR
- ESCUCHAR CON ATENCIÓN
- TRATAR A LOS HUÉSPEDES POR SU APELLIDO O POR SU TÍTULO
- HABLAR EN FORMA AMABLE, ENTUSIASTA Y CORTÉS
- CEDER EL PASO A LOS CLIENTES
- GUARDAR LA “DISTANCIA” ADECUADA CON LOS CLIENTES
- SER DISCRETO
- AYUDAR A LOS NIÑOS, ANCIANOS, Y MINUSVÁLIDOS

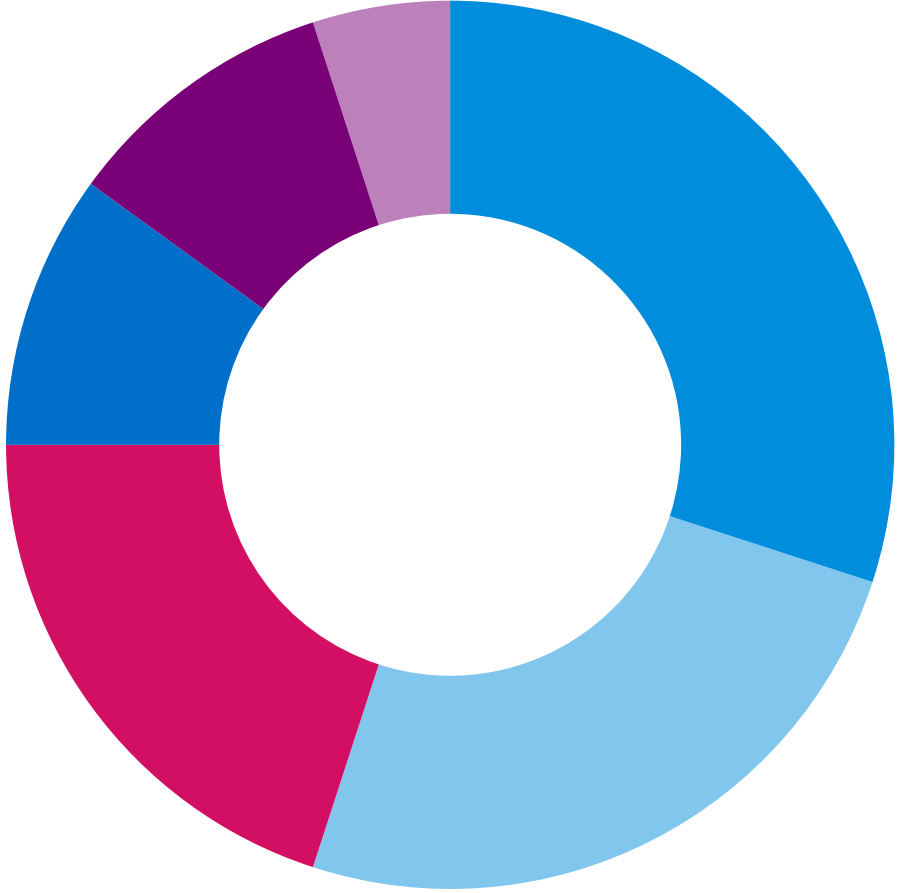


# MANEJO DE QUEJAS

## CONSISTE EN:

- IMPLICA EL HECHO DE QUE EL HUÉSPED REALIZA UNA EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE RECIBE.
- CONSTA DE 4 PASOS MUY IMPORTANTES:
- RECEPCIÓN DE LA QUEJA
- REPORTAR LA QUEJA
- DAR SEGUIMIENTO A LA QUEJA HASTA ASEGURARSE DE QUE QUEDE SOLUCIONADA
- VERIFICAR CON EL HUÉSPED, EL TRABAJO TERMINA HASTA QUE SABEMOS QUE EL HUÉSPED ESTÉ SATISFECHO





# Actitudes que debe tener el empleado

- Valorar al cliente  
Ser responsable
- Ser puntual  
Ser honrado
- Tener compañerismo  
Respeto a los compañeros
- Trabajar en equipo  
Promover los servicios del hotel  
Cuidar la seguridad del hotel y huéspedes
- Valorar el trabajo propio  
Tener deseos de mejorar  
Experimentar el gusto por servir a los demás
- Tener actitud positiva