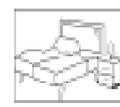




Preparación



Limpieza



Equipamiento

**Servicio**

Herramientas

Servicio de cobertura

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-15-00

Objetivo y alcance

Describe el procedimiento para llevar a cabo el servicio de cobertura. La cobertura, descubierta o “turn down” es una muestra de excelencia en el servicio al huésped, por lo que hay que extremar la atención y cuidar los detalles.

La Gobernanta será la responsable de cumplir con la correcta implantación de este servicio.

El servicio de cobertura será obligatorio para las siguientes categorías superior de hotel.

Como mínimo se ofrecerá según lo establecido en el procedimiento *“Personalización y beneficios”* y quedará a criterio del Director aplicarlo a otros huéspedes.

Contenido

- 1 Operativa diaria
- 2 Procedimientos relacionados
- 3 Registros y archivo
- 4 Validación del procedimiento

1 Operativa diaria

Responsables: Asistente de pisos

Para realizar la cobertura/descubierta se seguirán los siguientes pasos:

- Se repasará el estado general de la habitación (ceniceros, papeleras, televisor, etc.).
- Se repasarán el baño y las toallas. Siempre se seguirá el criterio medioambiental que se especifica en el procedimiento *“Limpieza de baños”* donde se indica que no se cambiarán las toallas a excepción de que estén sucias, mojadas o encontrarse en el suelo.
- Se retirarán las bandejas de room Service
- Se recogerá la colcha cuidadosamente, descubriendo la almohada y llevándola hacia los pies para finalmente doblarla dejando la cara externa visible.
- Se doblará la sábana encimera, junto con la manta y la colcha de noche entera y se llevará a 30 cm. de la almohada.
- Se colocará el cuadrante sobre la cama (si aplica)



- Se doblará el pijama y se dejará encima de la cama, si el huésped lo ha dejado en un lugar visible.
- Se colocará sobre la mesilla algún tipo de detalle (como una chocolatina) y el mando a distancia del televisor.
- Se colocarán las zapatillas mirando hacia el lado contrario de la cama, sobre un alfombrín de pie de cama (si se dispone de él).
- Finalmente, se apagarán aquellas luces que no se controlen desde la cama y se cerrarán las cortinas de forma que no entre luz.

Una vez realizado el servicio de cobertura, se anotará en la plantilla *“Estatus de habitaciones.xls”* en la columna de “Comentarios”.

Si en la habitación está colgado el cartel de *“No Molestar”* no se realizará el servicio de cobertura.

2 Procedimientos relacionados

Limpieza de baños
Personalización y beneficios

3 Plantillas y archivo

Registros	Responsable	Plazo archivo
Estatus de habitaciones	Gobernanta	12 meses

4 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones (Process Owner)	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Auditoría Interna	SVP Auditoría Interna		
	Recursos	SVP Recursos Humanos		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Calidad y Competición		Acta Comité 26/03/2012
Comité de Dirección				