



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Room Service

Publicado: Abril 2012

Última versión: Mayo 2013

Código: 99-00-06-PR-S-02-00

Objetivo y alcance

Este procedimiento describe y define todas las tareas relacionadas con el Room Service.

El Room Service es un servicio que se presta a los huéspedes alojados en el hotel que quieren comer y/o beber las ofertas de A&B en su propia habitación. Hay dos maneras de que el cliente solicite el Room Service: pidiéndolo por teléfono a un empleado de A&B o mediante los colgadores que se dejan en las puertas de la habitación pidiendo anticipadamente el desayuno.

Este procedimiento aplica a todos los hoteles con oferta de Room Service y en él se definen sus horarios y servicios, aunque podrían darse cambios en algunos hoteles definidos.

En algunos casos, los hoteles ofrecen el Room Service a través de una empresa externa. En estos casos, la oferta, los términos y condiciones se definirán a nivel BU.

Contenido

- 1 Estándar
- 2 Preparación
- 3 Servicio
- 4 Gestión operativa
 - 4.1 Información del cliente – Procedimiento de comanda
 - 4.2 Preparación del pedido
 - 4.3 Entrega del pedido
 - 4.4 Cierre del servicio
- 5 Procedimientos relacionados
- 6 Registros y archivo
- 7 Validación del procedimiento

1 Estándar

Responsable: Responsable de A&B (y Director de Hotel) y todos los empleados que trabajan en el departamento de Room Service

Desayuno:

Los huéspedes tienen dos posibilidades para elegir el desayuno en su habitación.

- Solicitando anticipadamente el Room Service mediante los colgadores para las puertas de las habitaciones SÓLO para el desayuno:
 1. Mediante los colgadores para las puertas (Estándar fijo de NH) el huésped puede elegir entre una lista definida de artículos que quiere desayunar. El cliente deberá colocar el colgador en la parte de exterior de la puerta de su habitación antes de la hora definida (normalmente, las 2 de las madrugada)



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

2. El portero de noche recogerá los colgadores y los entregará al personal de A&B a la hora indicada a su llegada por la mañana.
3. El cliente marcará los platos o artículos seleccionados en el colgador para la puerta y el desayuno se le servirá a la hora que haya indicado.
4. Los cargos y otros recargos se aplicarán en función de la política de Room Service.

➤ Pedido por teléfono:

1. Se aplicará el estándar de respuesta de llamadas telefónicas. El cliente no ha solicitado nada anticipadamente y quiere hacer su pedido directamente por teléfono.
2. El empleado tomará nota del pedido y empezará a prepararlo lo antes posible.
3. El pedido se entregará después de un cierto período de tiempo.
4. Los cargos y otros recargos se aplicarán en función de la política de Room Service.

Comidas y cenas:

Pedido por teléfono:

1. El cliente no ha solicitado nada anticipadamente y quiere hacer su pedido directamente por teléfono.

General:

En general, se aplicará un recargo a cada pedido de Room Service. Estos recargos se establecerán en función de las decisiones de cada BU y/o si se aplican a cada pedido.

Alternativamente, los precios del Room Service pueden ser más caros que los del bar o restaurante. Se aconseja un incremento del 20% sobre los precios regulares.

El menú o carta de Room Service se puede definir de cuatro formas:

1. Dentro de las indicaciones de la BU respecto a un estándar de platos y precios.
2. Un concepto como Room Appetite en España para un número determinado de hoteles.
3. Un menú individualizado de Room Service para determinados hoteles, como en los hoteles de 5 estrellas a los que no aplica la estandarización de los menús.
4. Un Room Service subcontratado a una empresa externa como "Telepizza" en la BU España.

El horario estándar para el servicio del Room Service es:

ROOM SERVICE	Midscale	NH	NewCO
Productos calientes 24 hrs disponibles	NO	NO	YES
Productos calientes 12 hrs disponible	NO	YES	YES
Entrantes 24 hrs disponibles	NO	NO	YES
Entrantes 12 hrs disponibles	NO	YES	YES
Postres 24 hrs disponibles	NO	NO	YES
Postres 12 hrs disponibles	NO	YES	YES
Room service 365 dias disponibles	NO	YES	YES



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

La carta se imprimirá en papelería corporativa con el siguiente diseño: letra ARIAL 10, impresión a doble página y contemplando todos los requisitos legales de cada BU, así como los activos legales y sus cantidades.

La carta de Room Service ocupará al menos 2 páginas. Lo ideal es que empiece con las bebidas en función de la categorización y la oferta del hotel, seguido de la selección de platos. Se debe ofrecer al cliente como mínimo 2 entrantes, 1 sopa, 3 platos principales y 2 postres.

Las cartas de Room Service deberán traducirse al inglés y, opcionalmente, a otro idioma dependiendo de la nacionalidad predominante de los clientes.

Es obligatorio ofrecer al menos un producto dietético o bajo en calorías en cada parte del menú (entrantes, sopas y platos principales). Deberán estar claramente identificados en las cartas con el siguiente logo:



Todos los precios de la carta deben incluir el IVA, los impuestos locales y el cargo por servicio (si aplica). Además, se aplicarán las directrices legales locales para otros cambios y/o comentarios.

El desayuno se ofrecerá al cliente durante el horario de apertura del restaurante. La comida y la cena estarán relacionadas con los horarios de apertura del restaurante o del bar. Se podrán definir cambios en los horarios del Room Service a nivel de BU.

Todos los pedidos deben ser registrados en la hoja de seguimiento de Room Service. Esto evita que las bandejas del Room Service se queden en los pasillos del hotel durante mucho tiempo. Para cada entrega del Room Service se anotará la hora de entrega, el número de habitación y el empleado. Tras la recogida de los platos sucios de la habitación debe asignarse su limpieza.

En este sentido, Pisos ayudará al departamento de A&B a la retirada de las bandejas a los oficinas o áreas de servicio definidas.

2 Preparación

En general, el Room Service lo llevan a cabo empleados del restaurante o los empleados que se asignen durante el horario del servicio. Algunos hoteles pueden tener un departamento exclusivo de Room Service.

El Room Service está situado en una zona definida del hotel, mejor si es cerca del restaurante o la cocina y lo más cerca posible de los ascensores que llegan a los pisos de los clientes. La "mise en place" y el equipamiento fijo necesario se localizarán en esta área.

El teléfono estará en este área y cerca de un PC con acceso a NHS BIRS o lo llevará encima un miembro del servicio de A&B.

Los carros, bandejas, cubiertos, vajilla y resto de accesorios necesarios para el Room Service deberán estar preparados antes de cada período de servicio.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Preparación de la bandeja o carro de Room Service:

1. Carro o bandeja dependiendo del volume del pedido y de las instalaciones del hotel
2. Servilleta, mantel o mantel individual
3. Cubiertos y vajilla necesarios en función del pedido y servilleta de papel o tela
4. Tarjeta corporativa para la retirada del servicio bien sea avisando por teléfono o bien dejándola fuera de la habitación.
5. Sal y pimienta, azúcar y dulce y ketchup y mayonesa en función del pedido.
6. Adorno en forma de flor (fresca o seca, pero no de plástico) de acuerdo con la categorización del hotel.
7. Alimentos y bebidas solicitadas por el cliente, servidas y cubiertas según el estándar y la normativa legal.

3 Servicio

Contestar la llamada en 5 tonos:

Hablar despacio, sin prisas y de forma agradable (actitud proactiva y sonrisa al teléfono). Usar expresiones “*Buenas tardes/ noches/ ...*” “*Departamento, nombre*”. Preguntar el número de habitación y el nombre del cliente. Usar el apellido del cliente hasta el final de la conversación.

Comprobar el nombre y el número de habitación del cliente en el ordenador (si es posible) y si el teléfono dispone de identificador de llamadas, verificar el nombre del huésped.

Tomar la comanda:

Anotar la comanda en el comandero (o el sistema correspondiente)

Ofrecer otros productos (upselling proactivo) como postres, bebidas, etc.

Preguntar al cliente si quiere algo de acompañamiento o algún complemento con su pedido.

El camarero debe conocer la carta perfectamente para poder ofrecerle al cliente los productos y poder responder cualquier pregunta que éste pueda hacerle.

Siempre debe haber una carta de Room Service a mano para consultas o por si fuese necesario llevarla a la habitación, en caso de que el cliente nos indique que no dispone de ella. Anotar la hora del pedido y la hora de entrega prevista.

Informar del tiempo de espera real:

Si sabemos que el tiempo de espera va a ser superior al ideal (15-25 minutos), se lo notificaremos al cliente antes de que haga su pedido.

Es importante “ser realista” con el tiempo de entrega.

En caso de que el pedido vaya a retrasarse respecto a lo indicado inicialmente al cliente, lo llamaremos para informarle del nuevo tiempo de espera.

Repasar la comanda con el huésped:

Reconfirmaremos el número de habitación, el número de personas y el pedido.

Informaremos al huésped en caso de que exista un recargo por el Room Service (si aplica)

Preguntaremos al cliente si quiere que le carguemos el pedido a su habitación o lo va a pagar en efectivo.





Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Terminar la llamada dando las gracias al cliente

Antes de subir la bandeja, comprobar lo siguiente:

Que presentamos la bandeja de acuerdo al estándar establecido para el servicio requerido.

Que todo el pedido del cliente está en la bandeja y que coincide con el ticket de entrega.

La comida ha de ser acorde a la regulación sanitaria y la cubriremos con los elementos aprobados por NH para cada caso.

Que todos los elementos de menaje, bandejas, servilletas están limpios, revisados, en buen estado y de acuerdo al número de comensales del pedido.

Que los alimentos y las bebidas se mantienen a una temperatura adecuada.

Comprobaremos que tenemos todos los condimentos esenciales (aliño de ensalada, sal, pimienta, azúcar, etc.) y los acompañamientos y complementos que el cliente nos haya podido pedir expresamente. Además, comprobaremos que tenemos los utensilios necesarios como abiertos de botellas, sacacorchos, etc.

Comprobar que la tarjeta de retirada de la bandeja es correcta (si aplica)

Subir el pedido y llamar a la puerta (2 toques):

Tratar de evitar llenar demasiado la bandeja o carro (si es posible) para evitar accidentes y, si es necesario, server el pedido con un compañero.

Pedir permiso para entrar en la habitación y entrar el pedido:

Saludar al huésped educadamente por su apellido.

Una vez dentro de la habitación, preguntar al cliente dónde quiere que le dejemos la bandeja. Entregar el pedido al cliente, revisando que todo está correcto y que no hemos olvidado nada.

Si hay una botella de vino, abrirla y preguntar al cliente si quiere probarlo.

Retirada posterior de la bandeja:

Incluso aunque hayamos subido la tarjeta de retirada de la bandeja, daremos la opción al cliente de que nos llame para retirarla (si es posible)

En caso de que el hotel no disponga de este servicio, indicaremos al huésped que puede dejar la bandeja fuera de la habitación y que será recogida lo antes posible.

Informar al cliente que nos puede llamar al XXXX si algo no es de su agrado para cambiarlo inmediatamente.

Despedida:

Utilizar el apellido del huésped.

Cerrar la puerta cuidadosamente y asegurándonos de que está correctamente cerrada.

Recomendaciones:

- Ofrecer productos complementarios: bebidas, postres,... (upselling proactivo)
- Ser flexible con las peticiones de productos que no están en la carta o en caso de dietas blandas.
- Ser también flexible con los horarios de peticiones cerca de la hora de cierre del servicio.
- Ofrecer un servicio personalizado (utilizar el apellido del cliente en las conversaciones)
- Conocer la carta del Room Service.
- Revisar nuestro propio aspecto y la apariencia del material usado (ten cuidado con tu aspecto)
- Ir siempre correctamente uniformado.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Si el cliente llega al hotel cerca de la hora de cierre del Room Service, recordarle el horario para que pueda utilizar el servicio si lo desea.
- Organizar rondas entre Pisos y restaurante para que el cliente no se encuentren las bandejas en los pasillos.
- En caso de encontrar una bandeja en el pasillo tras la entrega de un servicio, recogerla lo antes posible.
- Si la bandeja ha ensuciado el suelo, avisar al departamento de Pisos para que lo limpien cuanto antes.
- Hacer el menor ruido posible para no molestar a los clientes.
- Ser discreto con los huéspedes al entrar en sus habitaciones.

NUNCA DEBEMOS:

- Tener dos conversaciones al mismo tiempo.
- Contestar con monosílabos.
- Ser demasiado "amistoso" en el trato con el cliente.
- Contradecir al cliente o interrumpirlo cuando hable.
- Justificarnos con problemas internos.
- Utilizar un tono inapropiado.

4 Gestión operativa

4.1 Información del cliente – Procedimiento de comanda

- Cuando el cliente llama por teléfono a Room Service, el camarero tiene que contestar la llamada en 5 tonos y saludar al cliente citando su nombre.
- El camarero hablará al cliente despacio, amablemente y con una voz sonriente y proactiva.
- Después de que el camarero haya comprobado si el huésped alojado en la habitación coincide con el nombre indicado por el cliente, tomará la comanda.
- El camarero escuchará el pedido de los clientes.
- El camarero tomará notas sobre el pedido, el número de habitación y el nombre del cliente y la hora del pedido en la hoja de comandas definida.
- Después de que el cliente haya realizado el pedido, el camarero se lo repetirá con el fin de minimizar los errores y reducir posteriores quejas.
- El camarero indicará una hora de entrega realista; en caso de que debido a un imprevisto, la entrega se retrase, el camarero deberá informar al cliente, disculpándose por el retraso.
- With a defined order request sheet the waiter is taking notes regarding the order, room number and name of customer and order time are standard procedure.
- After the customer has placed the order the waiter repeats the order to customer to minimize mistakes and reduce complaints subsequently.
- The waiter gives an estimated realistic delivery time; in case due to an unforeseen matter the order is delayed the waiter needs to inform the customer and apologizing for the delay.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

4.2 Preparación del pedido

El camarero registrará el pedido en BIRD y enviará comanda a la cocina para que la preparen y después poderla servir al cliente.

Cuando hay una impresora en la cocina, la comunicación es automática.

Se debe comprobar si aplica alguno de estos casos:

- Gratuidades: debe existir siempre una autorización.
- Descuentos negociados, por ejemplo, el descuento para empleados
- Descuentos por problemas de servicio: Deben estar autorizados por el Responsable de A&B.

El ticket del pedido o comanda debe ser impreso por el camarero y llevarse junto al pedido a la habitación para que el cliente lo firme en prueba de conformidad.

4.3 Entrega del pedido

Antes de la entrega del pedido, el camarero verificará si está completo y se han preparado todos los complementos o peticiones especiales requeridas.

El camarero llevará el pedido a la habitación; en la puerta de los clientes, llamará o tocará el timbre indicando las palabras *"Room Service"*. Después de entrar en la habitación, saludará al cliente por su nombre y le preguntará dónde quiere que deje el pedido. Después de colocar la bandeja o carro, pedirá al cliente la firma del tickets.

Si el cliente no está de acuerdo con los servicios incluidos en el ticket, se escribirán las rectificaciones en la parte inferior del mismo y después se modificarán en el sistema.

El camarero deseará al cliente *"Buen provecho"* y cerrará la puerta mientras abandona la habitación.

4.4 Cierre del servicio

Una vez terminado el servicio, se archivarán los tickets de cargos de habitación. Una copia es para Recepción y la otra para la oficina de A&B.

Cualquier comanda (manual o impresa en cocina) para cocina debe archivar con una copia del ticket.

Antes del fin del turno, deben compararse las comandas o pedidos con los tickets cargados en el sistema. Estas comandas deben archivar en Recepción durante un mes.

- Todos los cargos de habitaciones deben registrarse en el sistema (NHS BIRD)
- Todos los cargos de habitación deben estar firmados por el cliente
- Todos los cargos de habitación firmados deben entregarse al departamento de Recepción.

5 Procedimientos relacionados

Definición, gestión y documentación de un cubierto

Gratuidades

Correcciones y deducciones

Descuentos

Cambio de turno



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

6 Registros y archivo

Registro o documento	Responsables	Plazo archivo
Plantilla de pedido de Room Service	Responsable A&B	18 meses
Seguimiento del Room Service	Responsable A&B	18 meses

7 Validación del procedimiento

Versión	Area corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			