

Servicio de botones

Publicado: Julio 2012

Última versión: Julio 2012

Código: 99-00-02-PR-S-10-00

Objetivo y alcance

Para todos aquellos hoteles que ofrezcan servicio de botones se explica el proceso mediante el cual la persona responsable se encargará de realizar las tareas de entrada, acompañamiento, salida y cualquier tipo de servicio relacionado con el equipaje del cliente.

Es una de las primeras personas en contacto directo con el cliente e influirá en la primera imagen que el cliente tenga de nuestro servicio.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Servicio de llegada
 - 1.2 Servicio durante la estancia
 - 1.3 Servicio de salida
- 2 Como actuar si...
 - 2.1 Detectamos cualquier avería o anomalía al enseñar la habitación a un cliente recién llegado
 - 2.2 El cliente comenta que la habitación no es de su agrado
 - 2.3 Apreciamos algo sospechoso en el cliente
 - 2.4 El cliente no trae equipaje
 - 2.5 Llegada de un grupo
 - 2.6 El botones no se encuentra disponible cuando un cliente ha terminado su check-in
- 3 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsables: Botones del hotel

1.1 Servicio de llegada

El personal que ofrece este servicio, estará visible en el hall o la puerta de entrada al hotel (siempre que sea posible), pendiente siempre de la llegada de los clientes.

A la llegada del cliente, el portero le recibe dándole la bienvenida (*"Buenos días, bienvenido al Hotel, ¿tiene usted habitación reservada?"*). Se encarga de su equipaje y en su caso del coche dándole un ticket de parking.

("Buenos días, bienvenido al Hotel, por aquí por favor. Le acompaño hasta la Recepción", "Mi compañero@ se encargará de su registro").



Si son varias maletas, las cargará en un carro jaula y las dejará a un lado a la espera de la finalización del check in. Solo en caso de que no hubiera habitaciones disponibles, se guardarán las maletas en consigna. Para más detalle, ver procedimiento *Consigna de equipaje y paquetería*.

Una vez que el cliente se ha registrado en Recepción, los mozos de equipaje o botones serán los encargados de acompañarlo hasta su habitación, ayudándole con las maletas y aprovechando para promocionar cortésmente el hotel y sus servicios.

El recepcionista entregará al botones la llave correspondiente, así como la tarjeta de identificación y le indicará que acompañe al cliente a su habitación. A partir de ese momento, el procedimiento de actuación del botones será el siguiente:

- Miraremos inmediatamente la tarjeta de bienvenida para saber el nombre del cliente, el número de habitación al que debe dirigirse, y le indicaremos al cliente que le acompañe.
- Durante el trayecto a la habitación, nos dirigiremos al cliente por su nombre para preguntarle si tuvo un buen viaje o si conoce los servicios que ofrece el hotel. Si es posible aprovecharemos este momento para informarle acerca de los mismos y su ubicación (restaurantes, piscinas, animación, playa, etc.). Para más detalle, ver procedimiento *Atención al cliente*.
- Al llegar al ascensor, dejaremos siempre pasar primero al cliente.
- Al llegar al piso de la habitación, el cliente saldrá primero y le indicaremos la dirección hacia dónde debe dirigirse.
- Antes de abrir la puerta de la habitación, llamaremos con los nudillos y de no haber respuesta la abrimos, encendiendo las luces y permitiendo el paso al cliente. Colocaremos el equipaje sobre el banco de maletas.
- La puerta permanecerá siempre abierta mientras el botones se encuentre en la habitación con el cliente.
- Si fuese de día, abriremos las cortinas para dejar entrar la luz.
- Acto seguido, explicaremos el funcionamiento de los principales elementos técnicos tales como luces, aire acondicionado, calefacción, televisión, secador, armarios, caja fuerte...y servicios como lavandería o minibar.
- Antes de abandonar la habitación, preguntaremos al cliente si todo está a su gusto, indicándole el número de teléfono al que debe llamar si necesita algo, entregará la tarjeta de bienvenida y le deseará una feliz estancia.
- Si al final del servicio, el cliente ofrece una propina, se lo agradeceremos y guardaremos el dinero sin fijarnos en la cantidad. En caso de que no se ofrezca, no haremos ninguna insinuación al respecto.
- Nos despediremos y cerraremos la puerta de forma discreta evitando hacer ruidos.
(“Que tenga una feliz estancia y bienvenido al Hotel, buenos días”)



1.2 Servicio durante la estancia

Durante la estancia del huésped, las tareas del equipo de botones serán las siguientes:

- Subir mensajes a las habitaciones de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de *Visitas, llamadas y mensajes*.
- Realizar funciones de seguridad en cuanto control e identificación de todos los clientes y visitas del Hotel de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de *Visitas, llamadas y mensajes*.
- Atender las quejas y sugerencias de los clientes y remitirlas a su superior en el caso de no poder solventarlas según las indicaciones del procedimiento de *Sugerencias, quejas y reclamaciones*.
- Comprobar los paquetes en depósito y la consigna por si hubiera algo pendiente para el día o algo que no se haya entregado. Para más detalle, ver procedimiento *Consigna de equipaje y paquetería*.
- Distribuir el correo.
- Pasar varias veces por la zona de periódicos para colocarlos y reponerlos si fuera necesario.
- Puntualmente, si es necesario, salir a comprar prensa.

1.3 Servicio de salida

Tendremos en cuenta si se trata de un cliente fidelizado o especial para recoger su equipaje en la habitación, a la hora solicitada por el huésped. Para más detalle, ver el procedimiento *Personalización y beneficios*.

Cuando un cliente solicita que se le recoja su equipaje en la habitación, se procederá de la siguiente manera:

- Llamaremos a la puerta, aunque esté abierta, saludaremos al cliente por su nombre informándole de que se va a recoger su equipaje. *“Buenos días Sr./Sra. XXX., vengo a recoger su equipaje como usted había encargado. ¿Me permite pasar?”* Le preguntaremos por el número de bultos y se trasladarán a recepción.
- Cuando el cliente indique los bultos, les colocaremos una etiqueta.
- Discretamente, observaremos si existe algún objeto roto o algún desperfecto en la habitación y, en caso afirmativo, lo notificaremos discretamente a Recepción.
- Si el cliente nos acompaña aprovecharemos para preguntarle si va a necesitar servicio de taxi y, en caso afirmativo, lo notificaremos a Recepción.
- Siempre se despediremos al cliente deseándole un feliz viaje. *“Que tenga un feliz viaje de regreso y deseamos verle pronto.”*
- Si el cliente nos ofrece una propina, se le agradeceremos y nunca miraremos la cantidad recibida.

Cuando un cliente baje su propio equipaje, estaremos atentos para ayudarlo en cuanto nos demos cuenta su presencia. Le ofreceremos nuestro servicio de consigna y de taxi si fuera necesario. (consultar procedimiento *Consigna de equipaje y paquetería*)

Organization Department – Servicio de botones



2 Cómo actuar si...

2.1 Detectamos cualquier avería o anomalía al enseñar la habitación a un cliente recién llegado

Si se observa cualquier anomalía, como por ejemplo una cortina descolgada, una bombilla fundida o la ausencia de algún complemento de la habitación (toallas, directorio, etc.) pediremos disculpas al cliente y le informaremos de que inmediatamente subirá un compañero/a a solventar el problema. Al bajar a Recepción informaremos al departamento correspondiente para que se solucione dicha anomalía rápidamente.

2.2 El cliente comenta que la habitación no es de su agrado

Trasmitiremos el comentario a Recepción a la espera de recibir instrucciones al respecto. Cuidaremos especialmente su actitud, transmitiendo al cliente la idea de que vamos a hacer todo lo posible para satisfacerle.

- En caso de que desde Recepción se asigne otra habitación, procederemos a enseñársela al cliente, dejando las maletas en la primera. Si la segunda opción es de su agrado, le indicaremos que se le entregaran sus maletas, la nueva llave y la nueva tarjeta de identificación para su firma, inmediatamente.
- Si desde Recepción se indica que es necesario que el cliente baje para estudiar de forma conjunta la mejor solución, lo acompañaremos, llevando sus maletas de vuelta. No realizaremos cambio alguno sin autorización expresa de Recepción.

2.3 Apreciamos algo sospechoso en el cliente

Si percibimos una actitud sospechosa en el cliente, equipaje en mal estado, algún animal de compañía o aspectos similares, procederemos a informar de ello inmediatamente a Recepción para que se tomen las medidas oportunas.

2.4 El cliente no trae equipaje

Cuando un cliente se esté registrando y observemos que trae poco equipaje o no trae, lo notificaremos discretamente al recepcionista para que éste se asegure de que el cliente abona su estancia por adelantado o deja el depósito requerido.

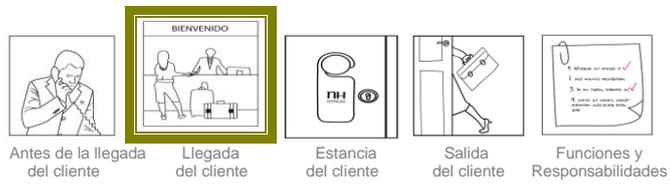
Anotaremos en el libro de turno para conocimiento de todos los recepcionistas.

2.5 Llegada de un grupo

Cuando se recibe a un grupo, el hotel solicitará con anterioridad al organizador del mismo que las maletas lleguen identificadas con el nombre de los clientes. Una vez que el grupo llega al hotel, Recepción entregará el listado con la asignación de habitaciones y mientras se llevan a cabo los trámites de check-in, procederemos a clasificar los bultos por plantas para facilitar su entrega posterior.

Si alguna maleta no estuviera debidamente identificada, la guardaremos en consigna hasta que sea reclamada por el cliente. Desde Recepción indicaremos a los clientes el camino a sus habitaciones y en caso de que haya algún cliente especial o VIP en el grupo, le acompañaremos hasta la habitación.

Organization Department – Servicio de botones



2.6 El botones no se encuentra disponible cuando un cliente ha terminado su check-in

En Recepción informaremos al cliente que el servicio de botones está ocupado y que le subiremos el equipaje a la mayor brevedad posible. Colocaremos una etiqueta a las maletas con el número de habitación correspondiente. Al subir con el equipaje, pediremos disculpas por la demora y continuaremos con el proceso.

3 Procedimientos relacionados

Consigna de equipaje y paquetería
Atención al cliente
Visitas, llamadas y mensajes
Personalización y beneficios

4 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Julio 2012
	Auditoría Interna	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Recursos	SVP Auditoría Interna		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Recursos Humanos		
	Comité de Dirección			Acta Comité 09/07/2102