



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Gestione oggetti smarriti

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-17-00

Obiettivo e scopo

L'obiettivo di questa procedura è di definire la corretta gestione, il controllo e la registrazione di tutti gli oggetti dimenticati dai clienti che potrebbero essere reclamati dal cliente in qualsiasi momento.

Questa procedura riguarda tutti gli hotel di tutte le Business Units.

Sommario

- 1 Prestazione del servizio
- 2 Convalida procedura

1 Prestazione del servizio

Responsabile: Cameriera, personale Reception

Quando il personale di Housekeeping trova un oggetto dimenticato, deve procedere come segue:

- Mettere l'articolo in un sacchetto trasparente
- Indicare la data e il numero di camera in cui l'oggetto è stato ritrovato
- Nome della cameriera che ha trovato l'oggetto
- Consegnare alla Governante
- La Governante deve registrare l'informazione nel sistema (*modulo Housekeeping > Lost and Found*)

Gli oggetti smarriti devono essere tenuti in custodia della Governante che li colloca nell'armadio degli oggetti smarriti in cui vengono conservati per mesi.

Se un cliente reclama un oggetto, bisogna verificare che sia stato trovato e registrato. In caso affermativo, la Governante deve notificarlo e contattare il cliente per organizzarne l'invio. Il cliente può scegliere come ricevere l'oggetto:

- Consegna a mano: prendere nota del nome della persona che ritira l'articolo.
- Attraverso un corriere: conservare una fotocopia della ricevuta di consegna in cui sia indicato il numero di registrazione in caso di eventuali problemi.
- Attraverso invio postale

Se l'articolo è stato dimenticato dal cliente, deve essere inviato all'indirizzo fornito dal cliente e addebitato sul suo conto.

Organization Department – *Gestione oggetti smarriti*



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

La persona che ritira l'oggetto smarrito deve mostrare un documento d'identità per controllare che si tratti davvero del cliente. Se una terza persona ritira l'oggetto, deve avere un modulo del proprietario che lo autorizzi al ritiro.

Se il cliente non reclama l'oggetto smarrito, questo verrà conservato per un anno, ad eccezione degli oggetti deperibili.

2 2 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Marzo 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		Steering Minutes 26/03/2012
	Management Committee			