Lavandería del huésped

Publicado: Marzo 2012	*Última versión: Marzo 2012*	*Código: 99-00-03-PR-S-16-00*

Alcance y objetivo

El objetivo es describir los pasos a seguir en caso de que el huésped esté interesado en lavar y/o planchar su ropa en el hotel.

El servicio ofrecido cumplirá con los niveles de calidad óptimos establecidos en nuestra compañía, tanto en el caso en que la ropa del huésped se lave en el propio establecimiento como en el que se envíe a una lavandería / tintorería externa.

Aplica tanto al personal de pisos (Gobernanta, Asistentes de Pisos y Lenceras), como al de Recepción (Jefe de Recepción, Recepcionistas y Mozos)

Contenido

1 Operativa diaria
- 1.1 Solicitud del servicio
- 1.2 Recogida de prendas por el personal del hotel
- 1.3 Realización del servicio
- 1.4 Entrega de ropa al huésped
- 1.5 Gestión operativa

2 Colocación y presentación de la ropa
3 Procedimientos relacionados
4 Registros y archivo
4 Validación del procedimiento

1 Operativa diaria

1.1 Solicitud del servicio

***Responsables*: Gobernanta, Recepcionista, Asistente de Pisos y Lencera**

- Como norma general el huésped cumplimentará el "Impreso de lavandería" disponible dentro del armario de su habitación, donde se detallan las condiciones del servicio.
- En caso de que el huésped llamase al Departamento de Lavandería o a Recepción solicitando el servicio:
  - Se le indicará que deje la ropa en la bolsa de lavandería, con el formulario cumplimentado en su habitación, donde más tarde será recogido por el personal de Pisos.
  - A continuación la persona que reciba el mensaje, informará a la persona que corresponda: Lencera, Asistente de Pisos, Gobernanta, etc.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

- En caso de que el huésped baje la ropa en la bolsa de lavandería a Recepción, la Gobernanta o la Asistente de Pisos comprobará con discreción los siguientes datos del formulario de lavandería: nº de habitación, fecha, nombre del huésped y firma, así como las prendas marcadas en dicho formulario.

- Siguiendo con el plan medioambiental de la compañía, las bolsas de lavandería son biodegradables.

1.2 Recogida de prendas por el personal del hotel

***Responsables*: Gobernanta y Asistente de Pisos**

La persona que recoja la bolsa de la habitación deberá comprobar:

- Que el formulario de lavandería ha sido adecuadamente cumplimentado por el huésped (nº habitación, nombre del huésped, fechas, etc.)

- Que el número y tipo de prendas coincide con el indicado por el huésped.

- El tipo de servicio solicitado:
  Lavado en seco / lavar y planchar / sólo planchar
  Normal o Express (si está disponible)

- Si su ropa precisa de cuidados especiales o se trata de prendas delicadas (especialmente si las prendas no tienen etiquetas con instrucciones de lavado).

- La existencia de etiquetas de lavado en todas las prendas.

- Si alguna prenda presenta algún desperfecto / deterioro.

- Que las fechas y horarios solicitados para la entrega, coinciden con los de prestación del servicio.

- Teléfono de contacto del huésped para incidencias (si fuera posible).

- Su firma (si fuera posible).

Cualquier incidencia relacionada con los puntos anteriores hará preciso contactar con el huésped para continuar con el servicio. En ningún caso se procederá al lavado de prendas sin etiqueta a las que pudiéramos causar un daño (encogido, desteñido...) a causa del servicio de lavandería, salvo que contemos con el consentimiento y las indicaciones expresas del huésped.

Hay que destacar la importancia de chequear las habitaciones por parte de la Asistente de Pisos y Gobernanta, con el fin de no olvidar ninguna bolsa con ropa.

En caso de que encontremos en la habitación una bolsa de lavandería con ropa dentro, pero el formulario no haya sido cumplimentado, no se retirará y por lo tanto no se procederá a su limpieza.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

1.3 Realización del servicio

***Responsables*: Gobernanta, Asistente de Pisos/Lencera**

Dependiendo del hotel, el servicio puede ser realizado por el propio hotel o por una Lavandería externa.

1.3.1 Lavado en el propio establecimiento:

El hotel que tenga equipamiento desarrollará esta tarea y la ropa del huésped será lavada y planchada en el hotel.

La Lencera clasificará la ropa por colores y tipología, posteriormente, procederá a marcar la ropa mediante alguno de los siguientes métodos:

- Máquina marcadora de ropa
- Trocito de tela con rotulador especial e imperdible
- Hilos de colores
- Cinta adhesiva con rotulador especial (no utilizar para prendas delicadas, ropa interior o calcetines)

1.3.2 Lavado externo:

Si las prendas son lavadas en tintorería o lavandería externa, se hará entrega de la ropa debidamente clasificada por huéspedes y/o habitaciones a fin de evitar extravíos y pérdidas.

La lavandería, dependiendo del acuerdo, se verá obligada a entregar las prendas limpias al hotel el mismo día (siempre y cuando el huésped haya entregado las prendas antes de que le lavandería externa haya pasado a recoger la ropa). Si no es así, la ropa será entregada al día siguiente. Las condiciones del servicio de lavandería externa deberán mostrarse en el “Impreso de lavandería” que se les deja a los huéspedes.

1.4. Entrega de ropa al huésped:

***Responsables*: Asistente de Pisos, personal designado**

Dentro del plazo establecido, se debe entregar la lavandería en la habitación del huésped, junto a una copia del albarán cumplimentada por personal del hotel con indicación de los importes a facturar, llamando 2 veces a la habitación, presentándose y actuando según las distintas situaciones:

1.4.1. Si el huésped se encuentra dentro de la habitación:

Solicitará permiso para pasar y educadamente saludará y colocará la ropa:

- Sobre la cama si son prendas dobladas
- Dentro del armario si son prendas en perchas

Se retirará deseando feliz estancia y ofreciéndose por si necesitara algo más.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

1.4.2. *Si el huésped se encuentra fuera de la habitación:*

Pasará a la estancia y procederá a colocar la ropa:

- Si son prendas dobladas: sobre la cama y con el albarán
- Si son prendas en perchas: dentro del armario, con la puerta semiabierta (quedando las prendas a la vista del huésped) y el albarán en un sitio visible (encima del escritorio, en la cama, etc.)

1.5. Gestión operativa:

***Responsables*: Gobernanta y Asistente de Pisos/Lencera**

La plantilla facilitada al huésped para indicar el tipo de ropa enviada a la lavandería tendrá 2 copias:

En el caso de Lavandería interna:

- Una copia se la queda el hotel.
- Otra copia se le entrega al huésped en el momento en el que se recibe la ropa limpia.

En el caso de Lavandería externa:

- La ropa se enviará claramente identificada en el albarán de la tintorería externa, utilizando para ello un albarán para cada huésped, enviando a la tintorería una de las copias y el original, quedándose el hotel con otra copia como justificante del envío.

- La ropa será devuelta al hotel con una copia del albarán de la lavandería externa. Se entregará la ropa limpia en la habitación del huésped con el impreso homologado de NH y nunca se presentará la ropa al huésped con el albarán de la empresa externa.

- La Gobernanta / Lencera firmará el albarán del servicio externo de lavandería para su posterior contabilización.

  - Para hoteles con Click & Buy implantado se deberá seguir el procedimiento *"Compras con pedido/recepción".*
  - Para hoteles sin Click & Buy se deberá seguir el procedimiento habitual de pedidos establecidos en cada BU.

Se realizará el cargo por el servicio de limpieza de la ropa en la factura del cliente por parte de recepción o la persona designada.

La Gobernanta revisará los cargos realizados el día anterior con el detalle que se ha archivado a través del informe *"EHLISUNS - Cuadre de producción por servicios".*

Resumen:

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

En caso de problemas con las prendas del huésped, se actuará del modo siguiente:

- Se informará del problema a Recepción.
- Anomalías detectadas durante la recogida de la ropa: Si al revisar la ropa que ha dejado el huésped, apreciamos alguna anomalía (mancha difícil de eliminar, falta de botón, rotura de la prenda, etc.), se avisará al huésped lo antes posible, para comentárselo o dejarle una nota explicándoselo.
- Anomalías detectadas durante la entrega de la ropa: En caso de que el huésped no se encontrase en la habitación a la hora de entregar la prenda, se le explicará en el albarán.

  En ambos casos, se deberá ofrecer una solución alternativa lo antes posible, que minimice el problema que se le haya podido causar al huésped.
- Cuando la ropa contada y la incluida en la plantilla no coinciden: La Gobernanta deberá llamar al huésped para explicarle la situación:
  - Si el huésped acepta, la Asistente actualizará la plantilla, pero si no, llevará la bolsa con la ropa al huésped para mostrarla al huésped. Si el huésped está de acuerdo, la Asistente continuará con el proceso, si no le remitirá la bolsa con la ropa sucia.
  - Si el huésped no está en la habitación, la Asistente actualizará en su nombre la plantilla, añadiendo en el impreso la observación de la corrección efectuada.
- En caso de que el huésped haya abandonado el hotel sin la ropa: Si el motivo es que no se ha realizado la entrega a tiempo, se le enviará a portes pagados a la dirección que nos indique.

  Si el motivo es un olvido por parte del huésped, se le enviará a portes debidos a la dirección que nos indique.

El personal de Lavandería o Recepción comprobará, al principio de cada turno, el estado de los pedidos que deben entregarse próximamente. En caso de detectar alguna incidencia o retraso, se comunicará con urgencia al huésped, para adoptar una solución lo antes posible, sin olvidarnos de presentarle nuestras disculpas.

2 Colocación y presentación de la ropa

***Responsables*: Asistente de Pisos y Lencera**

Según el tipo de ropa del huésped, se presentarán del siguiente modo, utilizando cuando corresponda, las bolsas homologadas de NH:

Los trajes de los huéspedes, pantalones y chaquetas que vengan de la tintorería externa, se dejarán colgados dentro del armario y con la puerta semiabierta.

En el caso de las camisas, se entregarán colgadas, salvo expresa indicación del huésped. El resto de ropa, se presentará doblada.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

3 Procedimientos relacionados

Compras con pedido / recepción

4 Registro y archivo

Registros	Responsable	Plazo archivo
Impreso de lavandería	Recepción	18 meses

5 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		
	Comité de Dirección			Acta Comité 26/03/2012

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.