

MANUAL MANTENIMIENTO



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

1 ¿Qué pretende este Manual?

Este manual constituye una herramienta de consulta ágil que cumple las siguientes funciones:

- Informar y formar al personal de Mantenimiento, mediante la explicación de los procesos, recursos y herramientas de atención al cliente y de preparación de las tareas, que ayudarán a optimizar la gestión de las actividades llevadas a cabo por el Departamento de Mantenimiento.
- Resolver dudas, mediante la inclusión de información destacada fácilmente localizable y disponible.
- Introducir buenas prácticas medioambientales, que nos permitan llevar a cabo nuestras actividades diarias de manera más sostenible y comprometida con el Medio Ambiente.

En NH Hoteles perseguimos la máxima satisfacción del cliente a través de la excelencia en el servicio, una aspiración que todos los colaboradores del Grupo debemos compartir. Para ello:

- Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios plenamente satisfactorios con una calidad acorde al precio, basados siempre en nuestros estándares de servicio y gestión, ofreciéndoles una respuesta ágil y profesional a sus necesidades.
- Mejoramos de forma continua y con actitud emprendedora nuestros procesos de negocio.
- Potenciamos el desarrollo y la innovación de productos y servicios atractivos, usando la tecnología y los recursos disponibles para aportar valor añadido.
- Mantenemos una estrecha colaboración con todos aquellos agentes relacionados con la organización (empresas, agencias, proveedores, etc.)

Consideramos los procesos como un elemento clave en nuestra estrategia empresarial que supone un modelo único de gestión.

La Dirección del hotel conocerá las directrices recogidas a lo largo de este manual y será responsable de velar por su correcta implementación en el hotel.

2 Características del servicio al cliente

2.1 Lo que valora el cliente

En su decisión, el cliente está influenciado por la imagen que una cadena hotelera tiene en el mercado. Elegirá aquél hotel que le proporcione los productos o servicios que busca al precio más competitivo.

El cliente valora sentirse atendido, cómodo y seguro. El buen servicio prestado, en este caso por el personal de mantenimiento, hará posible cubrir estas necesidades.

2.2 La fidelización del cliente

La satisfacción del cliente conduce a su fidelización. Un cliente satisfecho se convertirá en un cliente fidelizado. Con mucha probabilidad, un cliente satisfecho volverá al hotel donde ha estado y, además, podrá atraer a nuevos clientes.

Un cliente insatisfecho cuenta su experiencia negativa a un mayor número de personas que un cliente satisfecho. Esto nos da la idea de que es más difícil recuperar a un cliente insatisfecho que mantener a uno fidelizado.

Son varios aspectos los que condicionan la imagen que un cliente tiene de nuestra cadena; los pequeños detalles y el trato del personal que constituyen la cara humana de NH Hoteles influyen directamente en la satisfacción del cliente.

El cliente es la persona que acude a nosotros en busca de un servicio que cubra sus necesidades y cumpla sus expectativas. El cumplimiento o no de las expectativas del cliente determinará su retorno a nuestros hoteles la próxima vez que necesite un servicio. Por lo tanto, la clave está no sólo en cubrir sus necesidades, sino también en superar sus expectativas.

3 Reglas básicas de actuación

3.1 La imagen del personal de Mantenimiento



Nuestra imagen, la imagen que proyectan nuestros utensilios y las áreas de trabajo, transmiten mucha información sobre la calidad de nuestro servicio. Es importante cuidar este punto por la percepción que causa al cliente y por lo que se asocia a esta imagen.

La función principal del Área de Mantenimiento en NH Hoteles es asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y el correcto mantenimiento y buena apariencia de nuestros hoteles acorde con los estándares de Calidad definidos en la Compañía.

El uniforme:



- Vestir el uniforme homologado durante toda la jornada laboral perfectamente limpio y planchado.
- El uniforme deberá estar en todo momento bien abrochado.
- Se dispondrá en el hotel de un uniforme limpio de reserva.
- No se añadirán decoraciones personales al uniforme.
- Informar al responsable cuando creas que el uniforme debe ser reemplazado.
- Llevar un calzado de seguridad preferentemente de color oscuro o aquellos que proporcionados por el hotel (si aplica)

El identificador:



- Todos los empleados, incluidos los alumnos en prácticas deberán llevar la placa identificativa homologada.
- El identificador deberá estar situado en la parte superior izquierda de la chaqueta con el nombre (en caso de nombres compuestos uno de ellos irá abreviado) y primer apellido del empleado completos.
- Todos los hoteles deberán contar con una máquina rotuladora tipo DYMO que permite hacer pegatinas para los identificadores. La cinta deberá ser transparente o plateada.

- El tipo de letra deberá ser negra, se utilizará fuente Avenir 12. La primera inicial siempre irá en mayúsculas y el resto en minúsculas.
- Utilizar las banderas correspondientes a los idiomas que el personal hable de forma fluida.
- Existen placas identificativas especiales para alumnos en prácticas.

Apariencia:

	Hombres bien afeitados o barba y/o bigote bien cuidados
	Cabellos limpios y bien peinados
	Ausencia de piercing en partes visibles del cuerpo
	Color de cabello neutro, no llamativo
	Maquillaje discreto
	Mujeres con pelo largo deberán llevarlo recogido, hombres siempre con pelo corto
	Sólo se podrá llevar un reloj y/o un anillo discretos (ni collares ni pulseras, por medidas de seguridad laboral)

Higiene:

- Es muy importante cuidar el aseo diario y utilizar desodorante.
- Se evitará el uso de perfume fuerte.

Artículos personales:

- No está autorizado el uso de teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos personales durante la jornada de trabajo.
- Todos los artículos personales deberán permanecer en las taquillas.

El orden y la limpieza:

Son expresión de un lenguaje mundialmente reconocido y, sin duda alguna, son un potente canal de transmisión de nuestra imagen corporativa y de nuestra voluntad de cuidar los detalles. La limpieza es una responsabilidad compartida por todos.

Recuerda comprobar que:

- Nuestras herramientas y talleres están debidamente ordenados.
- No olvidamos recoger los residuos tras realizar los trabajos de mantenimiento.
- Todos los objetos están en su lugar correspondiente.
- El mobiliario, los elementos decorativos y la iluminación se encuentran en perfecto estado y funcionando correctamente.

3.2 Las normas básicas de cortesía

Las normas básicas de cortesía garantizan una atención profesional:



- Cuando se acerque un cliente adoptaremos una postura formal, levantando la vista, dirigiéndonos con un amable “Buenos días/Buenas tardes” y una sonrisa, evitando utilizar palabras malsonantes, gestos despectivos o hacer comentarios fuera de lugar.
- Dirigirse a los clientes con los tratamientos de Señor o Señora y el apellido, si lo conocemos.
- No tutear al cliente; ni siquiera cuando es cliente habitual a menos que nos lo pida expresamente. Aun cuando nos lo haya pedido previamente, nunca lo tutearemos delante de otras personas.
- Dirigirse a los clientes de manera educada, amigable y eficiente.
- Mantener un tono de voz audible por el cliente al que nos dirigimos pero no para el resto de las personas que están a nuestro alrededor.
- Mantener con los clientes una relación cercana pero sin excesos de confianza.
- Ser discretos y, por supuesto, en ningún caso comentar con un cliente detalles sobre otro cliente que esté, vaya a estar o haya estado en el hotel. Bajo ninguna circunstancia se hará mención o se criticará a ningún cliente, ni si quiera cuando recibamos una queja por parte de otro cliente sobre él.
- Usar un vocabulario cortés.
- No utilizar vocabulario malsonante ni rudo.
- Evitar gesticular de manera exagerada.
- No pronunciar comentarios desagradables
- Evitar mantener conversaciones sobre temas internos o personales en presencia de clientes o en áreas públicas.
- Mirar a los ojos al cliente cuando nos hable y sobretodo cuando seamos nosotros los que nos dirigimos a él.
- Dar las gracias a todos y cada uno de nuestros clientes de forma sincera al finalizar cada interlocución con ellos.
- Utilizar “por favor” en cada pregunta o petición que hagamos al cliente.
- Mantener apagados durante todo el turno los teléfonos móviles. Si por causa de fuerza mayor y de manera excepcional, debemos tenerlo encendido será en modo silencio.
- No comer ni beber en los espacios reservados a los clientes.
- No utilizar nuestro argot profesional para dirigirnos al cliente (Por ejemplo: check in, check out, etc.)

3.3 El protocolo de seguridad

La seguridad es un aspecto a cuidar al máximo ya que incide directamente en la calidad de nuestro servicio y en la imagen que proyectamos de NH Hoteles al cliente. Destacamos las pautas básicas que se deben seguir de manera escrupulosa:

- En ningún caso proporcionaremos a nadie información de los clientes.
- Nunca abriremos la habitación a un cliente que nos lo solicite. Le explicaremos que por seguridad deberá dirigirse al departamento de Recepción y solicitar un duplicado de su tarjeta. Actuaremos de la misma manera si el cliente llega mientras estamos trabajando en su habitación o en las salas o salones de reunión.
- El tono de voz que utilizaremos siempre, tanto por teléfono como presencialmente, sólo será audible por la persona a la que nos dirigimos. A nadie más le interesa conocer la conversación que mantenemos con el cliente o con un compañero de trabajo.
- Nunca dejaremos desatendida la habitación en que estemos trabajando. Si por algún motivo nos fuésemos que ausentar, cerraremos la puerta para que nadie ajeno a esa habitación pueda entrar.
- No alteraremos los enseres del cliente más de lo estrictamente necesario.
- Debemos prestar especial atención a los objetos olvidados. Cualquier elemento u objeto que se deje un cliente en su habitación debemos entregárselo a el/la gobernanta, anotando la fecha y la habitación a la que pertenece.
- Debemos estar atentos a cualquier objeto extraño que encontremos en la habitación.
- Llevaremos un **estricto control sobre las llaves maestras**, que nunca tendrán una caducidad superior al mes y que no sacaremos del hotel.
- Si detectamos a una persona con actitud sospechosa lo notificaremos inmediatamente.

Nuestra relación con el cliente es cuestión de confianza. Debemos darle las máximas garantías de que somos merecedores de ella. Es por eso que nos comprometemos a seguir estrictamente nuestro protocolo de seguridad.

3.4 La seguridad en el trabajo: normas de prevención de riesgos laborales

Con el fin de disminuir los riesgos derivados del trabajo y asegurar nuestra seguridad y salud y la de los otros, deberemos integrar la prevención en el conjunto de nuestras tareas, respetando las normas y medidas establecidas por NH Hoteles.

Siempre extremaremos las medidas de seguridad durante el trabajo, observando siempre las indicaciones recomendadas en función de la instalación, maquinaria, mobiliario, etc. en la que estemos trabajando y atendiendo todas las medidas de precaución aconsejadas en función de los productos que estemos utilizando en cada tarea.

Usaremos adecuadamente, en función de las instrucciones recibidas y de la naturaleza y riesgos previsibles, las máquinas, equipos de trabajo, herramientas, sustancias peligrosas y, en general, todos los medios facilitados para el desarrollo de nuestra actividad (EPI's, dispositivos de seguridad, etc.). En este sentido, siempre utilizaremos los equipos de protección individuales necesarios en el desarrollo de las tareas para las que están indicados en función de la evaluación de riesgos del puesto de trabajo (guantes de protección, chalecos de alta visibilidad, arneses de seguridad, etc.)

Mantendremos en correcto estado de conservación y de orden y limpieza toda el área, equipos, herramientas u otros elementos a nuestro cargo, con el fin de garantizar que se encuentren en las condiciones adecuadas para una utilización segura. En especial, nos cercioraremos de mantener en buen estado el equipamiento de emergencia (extintores, bies, etc.) y las escaleras y/o salidas de emergencia libres de mercancías almacenadas y claramente señalizadas.

Cooperaremos con la Dirección para que ésta pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras y que no supongan riesgos, incluida la colaboración para hacer frente a las posibles situaciones de emergencia.

Cuando los trabajos de mantenimiento sean realizados por **empresas externas**, integraremos a nuestros colaboradores, subcontratistas y suministradores de servicios en el compromiso activo de mejora continua de la seguridad en las condiciones de trabajo, observando en todo momento las normas relativas a prevención de riesgos laborales de cada país en relación a la coordinación de actividades realizadas en nuestros centros.

Las empresas externas deberán siempre cumplir con la normativa en materia de seguridad y salud laboral. Para asegurarnos de ello, la Dirección deberá exigirles la presentación de la documentación que lo acredite o mostrarles y hacerles firmar los protocolos de riesgos laborales necesarios en función de la normativa vigente en el país.

3.5 El Sistema de Gestión Energética y Ambiental de NH Hoteles

En NH Hoteles entendemos el medio ambiente y la eficiencia energética como parte fundamental de la actividad de la Cadena.

- En NH Hoteles, prima un planteamiento ecológico, eficiente y medioambiental en todo el ciclo de negocio, desde las tareas de planificación, diseño y construcción de hoteles, a su funcionamiento cotidiano y el servicio que prestamos al cliente.
- Tenemos la costumbre de anticiparnos y de estudiar las posibilidades de tecnología y analizar los cambios en los hábitos de vida para innovar y ofrecer servicios que respondan a los retos sociales y medioambientales de futuro.
- Somos una Cadena hotelera eminentemente urbana y tenemos un firme compromiso con el desarrollo sostenible de las ciudades.
-
- NH Hoteles trabaja para llevar a cabo su actividad, haciendo un uso racional de la energía, manteniendo el buen funcionamiento del edificio, llevando consumos de recursos a un nivel equilibrado y promoviendo el uso de fuentes renovables, a la vez que garantizamos un servicio de calidad que genere una experiencia satisfactoria a nuestros clientes.

NH Hoteles ha desarrollado un Sistema para la Gestión Ambiental y Energética, que abarca todas las actividades comprendidas en el ámbito de la gestión hotelera y que puedan tener un impacto energético y ambiental: el alojamiento, restauración y celebración de eventos y convenciones.

La Alta Dirección de NH Hoteles tiene un firme **compromiso** con el Sistema de Gestión establecido, cuyo desarrollo y funcionamiento eficaz permitirá alcanzar las directrices que NH Hoteles se ha fijado en relación al medio ambiente y la gestión de la eficiencia energética. Este compromiso, se define, implementa y plasma en la Política Ambiental y Energética firmada el 1 de Junio de 2011 por el Presidente Ejecutivo.

	<h2>POLÍTICA AMBIENTAL Y ENERGETICA</h2>
---	--

NH Hoteles, **empresa responsable** de referencia en el sector turismo, se compromete al cuidado y respeto del medio ambiente y el uso racional de la energía, en el ejercicio diario de sus actividades.

Para lograr que este **compromiso** sea una realidad, NH Hoteles considera necesaria la máxima implicación de toda la Compañía y de todos sus empleados mediante la aplicación de soluciones eficientes y la búsqueda de alternativas sostenibles e innovadoras para sus oficinas centrales, hoteles, servicios y productos de la cadena.

Es por ello que adoptamos esta **Política Ambiental y Energética** que proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas medioambientales, basada en el siguiente **decálogo**:

- Aplicar los criterios ambientales y de uso racional de la energía, en todos los procesos de planificación y toma de decisiones sobre cuestiones que pudieran afectar al medio ambiente.
- Cumplir la legislación ambiental y de uso y consumo de la energía, que es de aplicación a nuestra actividad, así como los compromisos adquiridos de forma voluntaria.
- Implementar las herramientas necesarias para prevenir la contaminación y reducir el consumo energético.
- Utilizar racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos y emisiones; favoreciendo el reciclado y buscando soluciones eco-eficientes.
- Implicar a todos los empleados de la cadena en el logro de los objetivos ambientales y de eficiencia energética, propuestos mediante programas de formación y sensibilización.
- Promover buenas prácticas ambientales y de eficiencia energética, entre nuestros proveedores y clientes, apoyando la compra y diseño de productos y servicios eco-eficientes.
- Contribuir a la investigación, desarrollo y difusión del conocimiento científico y tecnológico destinado a la preservación del medio ambiente y a la eficiencia energética.
- Colaborar con las administraciones públicas y entidades del sector en la definición e implementación de las condiciones del desarrollo del Turismo Sostenible
- Contribuir con nuestras actividades a la mejora de las condiciones medioambientales de las regiones y países donde operamos, identificando puntos de mejora y trabajando en soluciones eficientes adaptadas a cada entorno.

- Mantener nuestro compromiso de mejora continua en todos aquellos aspectos ambientales que la Compañía identifique.

A 1 de Junio de 2011

Mariano Pérez Claver
Presidente Ejecutivo de NH Hoteles

Objetivos y metas:

NH Hoteles coherente con su **Política Ambiental y Energética**, implementa y define actuaciones con aplicación y resultados tanto a corto como a largo plazo, de esta manera define estrategias y planes de carácter trimestral, anual, quinquenal e incluso para toda la vida útil del inmueble.

NH Hoteles, fija anualmente objetivos de mejora en su comportamiento ambiental y energético. Los plazos son fijados a todos los niveles pertinentes y para las funciones adecuados en la organización. Para establecer los objetivos ambientales y energéticos se tienen especialmente en cuenta los aspectos ambientales significativos de cada hotel.

Los objetivos ambientales y energéticos son de aplicación a la totalidad de NH Hoteles. A partir de estos objetivos globales, se definen objetivos por unidad de negocio y por hotel.

Es nuestra responsabilidad, el correcto mantenimiento y uso de las instalaciones, velando por el buen aprovechamiento de los recursos naturales. Así mismo, es nuestra obligación, implementar las medidas de eficiencia energética marcadas y favorecer el ahorro, desarrollando nuestro trabajo dentro de la mejora continua.

4 Estructura del manual

A lo largo de los documentos encontraremos iconos que nos servirán para situar el procedimiento en cada caso.

