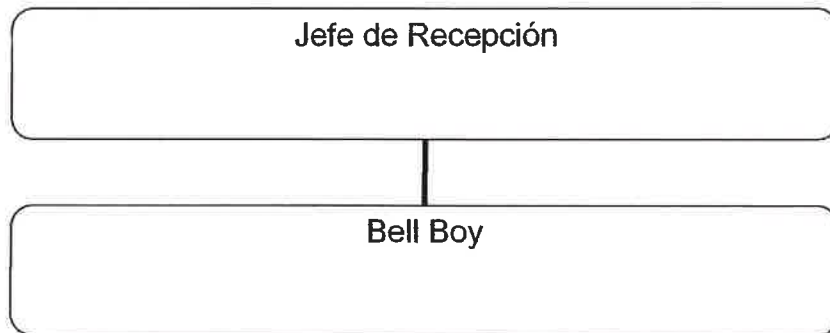

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 1 de 20

BELL BOY



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 2 de 20


DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y

PROCEDIMIENTO

Puesto Bell boy Departamento Recepción Ocupante Varios	Jefe Inmediato Yanet Cruz Gerónimo Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez	Descripción del Puesto Es el encargado de atender las llegadas y salidas del hotel, así como proporcionar información de tipo turística al huésped, cumplir con sus requerimientos como lo son taxis o alguna otra información.
--	--	---

Perfil de puesto:

Bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable organizado, manejo de inglés 70%, excelente actitud de servicio, disponibilidad de rolar turnos, de preferencia sepa manejar y conocimiento en rastreo de equipaje

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 3 de 20

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLITICAS O CRITERIOS
7. PROCESO.

7.1 Bellboys

8. ANEXOS

- 8.1 Reporte diario de botones.
- 8.2 Recibo de depósito / check room receipt.
- 8.3 Reporte diario de servicios.

1. OBJETIVO


Establecer las actividades que se llevan a cabo en el departamento de cbell boy, con el fin de brindar a los huéspedes y clientes un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y haciendo de su estancia una experiencia placentera.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal Bell boy.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General, vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad Jefe de Recepción, cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 4 de 20

- 3.3 Es responsabilidad del personal de Bell boy, cumplir con lo establecido en el presente manual.

4. REFERENCIAS


- 4.1 Procedimiento maestro.

5. DEFINICIONES


- 5.1 **Check room:**
Local en el que se almacena equipaje y artículos de los huéspedes o clientes.
- 5.2 **Documento de valor comercial:**
Pólizas, cheques o cartas poder en blanco.
- 5.3 **Góndola:**
Carro que se utiliza para transportar el equipaje del huésped.
- 5.4 **Slip de entrada:**
Ticket que entrega el departamento de recepción al botones cuando registra al huésped a la llegada del mismo.
- 5.5 **Check room receipt:**
Recibo de depósito.
- 5.6 **Llave building:**
Llave maestra que abre todas las habitaciones

6. POLITICAS O CRITERIOS


- 6.1 Mientras los botones esperan su turno de servicio deben permanecer en su posición.
- 6.2 El personal Bell boy debe portar adecuadamente el uniforme.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 5 de 20


- 6.3 Antes de entrar a cualquier habitación el personal de bell boy debe tocar la puerta, anunciarse y esperar a que el huésped le abra.
- 6.4 Para subir a las habitaciones ocupadas cuando los huéspedes están ausentes, el personal de bell boy debe pedir al departamento de seguridad que un agente les acompañe a la habitación.
- 6.5 El personal de bell boy no debe recibir paquetes o sobres con dinero en efectivo, ni documentos con valor comercial.
- 6.6 No se deben recibir paquetes o artículos que no sean para huéspedes o para oficinas administrativas.
- 6.7 El personal de bell boy sólo puede abandonar las instalaciones del hotel por encargos del huésped y con previa autorización del Gerente de General, del Jefe de Recepción o de la Guardia Ejecutiva.
- 7.1 **Bellboys**
 - 7.2.1 Auxilian al huésped con su equipaje cuando éste llega al hotel durante su estancia y al salir del mismo.
 - 7.2.2 Guardar equipaje y artículos varios que los clientes y huéspedes suministran para su resguardo, llenando el boleto de resguardo de equipaje. Ver Anexo 8.2
 - 7.2.3 Elaboran la bitácora de bell boy, paquetería y del check room.
 - 7.2.4 Leen bitácora de bell boy para estar al tanto de los pendientes y dar seguimiento.
 - 7.2.5 Cuando el huésped entrega el recibo de depósito, el botones debe registrar la salida del equipaje o artículos resguardados en la bitácora de check room.
 - 7.2.6 Entregan paquetes, artículos varios, mensajes, faxes y correspondencia en habitaciones de huésped y oficinas administrativas.
 - 7.2.7 Localiza por medio de voceo a huéspedes, clientes y visitantes dentro de los centros de consumo y lobby.
 - 7.2.8 Realiza servicios complementarios tales como: compra de medicinas, servicios especiales, etc.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 6 de 20

- 7.2.9 Realiza bloqueo de chapas y abrir puertas cuando se requiera.
- 7.2.10 Realiza cambios de habitación.
- 7.2.11 Ayudan con el equipaje a los huéspedes que no solicitan servicio de botones.
- 7.2.12 Dan seguimiento a todas las solicitudes de los huéspedes oportunamente.
- 7.2.13 Anuncia los eventos de banquetes en el franelografo o pantalla.
- 7.2.14 Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.
- 7.2.15 Apoyan en caso de ser necesario los servicios de despertador al huésped.
- 7.2.16 Ocupan posiciones dentro del lobby portando en todo momento el uniforme de manera correcta.
- 7.2.17 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.
- 7.2.18 Se encargan de la buena apariencia de las salas del lobby
- 7.2.19 *Se encargan de mantener surtido el folletero del área del lobby*
- 7.2.20 Proporcionan información a los clientes y huéspedes acerca de:
- Información turística y del área en general.
 - Horarios y ubicación de centros de consumo.
 - Ubicación de salones de eventos.
 - Horarios de eventos.
 - Ubicación y horario de estéticas, gimnasio, tienda de regalos, oficina de línea aérea, florería, galería de arte, arrendadora de autos, centro de negocios y demás servicios que ofrece el hotel.
- 7.2.21 Realizan funciones de portero y concierge, en ausencia de estos o por necesidad de la operación.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 7 de 20


- 7.2.22 Se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registrando dichos servicios en el reporte diario (bitácora), el cual entregan al concierge al finalizar el turno. Ver anexo 8.1
- 7.2.23 Reciben en el motor lobby abriendo puertas del auto a todo cliente y huésped, ayudándolo con su equipaje y conduciéndolo al área de recepción dándole una bienvenida cálida.
- 7.2.24 Deben mantener el motor lobby limpio y viable.
- 7.2.25 Está pendiente y no permitir la entrada a personas indeseables (mal vestidos, vendedores, etc.) apoyándose con los elementos de seguridad.
- 7.2.26 Dan atención en todo momento a huéspedes, clientes y visitantes.
- 7.2.27 Asistir a juntas y practicas de operación.
- 7.2.28 Promover e indicar los horarios de los centros de consumo y servicios generales del hotel.
- 7.2.29 Dar la bienvenida al huésped o cliente de acuerdo a la fraseología establecida.
- 7.2.30 Recibir y entregara al departamento de seguridad la camioneta del hotel en buen estado, en caso de ser necesario su uso
- 7.2.31 Transportar a los huéspedes en la camioneta del hotel a los lugares ya establecidos
- 7.2.32 **Fraseología a utilizar:** (Todos)
- 7.2.33 **Procedimiento entrada de huésped:**
1. El bell boy recibe al huésped con fraseología baja el equipaje del auto y verifica con el huésped la cantidad y estado del mismo, e indica camino a recepción.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 8 de 20


2. El portero coloca el equipaje frente a recepción y espera para conducir al huésped a la habitación.
3. Ocupa su posición en puerta principal.
4. El botones recibe de recepción el slip de entrada así como la llave y da la bienvenida al huésped con fraseología.
5. El botones identifica el equipaje para conducirlo a la habitación explicando los servicios ubicados en el lobby.
6. El botones al llevar al huésped a su habitación continua explicando los servicios, así como las salidas de emergencias.
7. Antes de entrar a la habitación, el botones toca a la puerta anunciándose para posteriormente abrir la puerta y permite el paso al huésped.
8. Coloca el equipaje en el lugar correspondiente o donde el huésped lo indique.
9. El botones realiza recorrido por la habitación mostrándole al huésped los servicios con los que cuenta la habitación y su manejo de la caja de seguridad, cafetera, aire acondicionado, sistema de televisión y minibar.
10. Al despedirse el botones, entrega la llave al huésped y proporciona su nombre y número de extensión para ponerse a sus ordenes.
11. Al terminar el servicio, el botones anota al reverso del slip de entrada el nombre de botones, descripción de equipaje y hora en que realizó el servicio.
12. El botones informa a Recepción en caso de anomalías en la habitación o bien peticiones hechas por el huésped para su seguimiento.
13. El botones ocupa su posición en el Lobby al finalizar el servicio.

7.2.34 **Procedimiento de salida de huésped:**

1. El huésped solicita al Bell boy que le bajen su equipaje de la habitación.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 9 de 20

2. El Bell boy anota en un slip: el número de habitación, el nombre del huésped nombre de botones y la hora en que realiza el servicio
3. El concierge relaciona en el reporte diario de botones la información del punto 2.
4. Si el huésped no se encuentra en la habitación, el botones verifica quien es el huésped y este solicita la llave para bajar el equipaje.
5. El botones se dirige a la habitación, toca a la puerta y saluda al huésped con fraseología.
6. Toma el equipaje y lo coloca en la carro de equipaje de ser necesario.
7. El botones antes de retirarse de la habitación, recorre verificando que no se olviden artículos, así como que no existan anomalías en la misma, en caso de existir reportar al Gerente de Recepción.
8. El botones coloca el equipaje frente a recepción y relaciona lo que bajo de la habitación en el reporte diario de botones.
9. El botones espera instrucciones del huésped.
10. Si el huésped desea dejar el equipaje en resguardo, el botones elabora el ticket de resguardo de equipaje y relaciona la información en bitácora del Check Room.
11. El botones proporciona al huésped su contraseña y procede a guardar el equipaje en el check room con cuidado.
12. Si el huésped solicita sacar su equipaje, el botones realiza la actividad, despidiéndose e invita al huésped a regresar.
13. El portero coloca el equipaje en el vehículo que el huésped designe y se despide con fraseología.
14. El Bell boy relaciona en su reporte datos del equipaje, hora y características del auto.
15. Cuando el huésped baja solo con su equipaje, el botones le ofrece su ayuda y si este acepta, se coloca el equipaje en el carro de equipaje frente a Recepción.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010 HOJA: <i>Página 10 de 20</i>
	MANUAL BEELL BOY	

16. El Bell boy coloca en el equipaje, el slip con la descripción del equipaje, nombre de Bell boy, numero de habitación y hora en que se hace cargo.

17. Al finalizar el servicio ocupa posición en el Lobby.

7.5.5 Procedimiento de cambio de habitación.

1. El Recepcionista solicita al Bell boy que se efectué cambio de habitación.
2. Si el huésped se encuentra en la habitación, se procede a realizar el cambio, entregando al Bell boy la llave de la nueva habitación y nombre del huésped.
3. El botones se dirige a la habitación correspondiente con carro de equipaje, saluda e informa al huésped que va a realizar su cambio de habitación.
4. El Bell boy identifica el equipaje y/o artículos a cambiar, los cuales coloca en el carro de equipaje y se asegura que no se olvide ningún objeto, así mismo verifica que no haya desperfectos o faltantes en la habitación.
5. Si el Bell boy detecta alguna anomalía o desperfecto informa a Recepción.
6. El Bell boy conduce al huésped a la habitación asignada.
7. Ya en la habitación asignada, el Bell boy coloca el equipaje y/o artículos en el lugar que el huésped prefiera.
8. También verifica el Bell boy, el buen funcionamiento de los servicios: mini-bar, televisión, aire acondicionado, caja de seguridad, etc.
9. En caso de existir alguna falla, el Bell boy lo comunica a Recepción para reportarlo al departamento correspondiente.
10. Bell boy informa al Recepción la realización del cambio, así mismo los artículos cambiados o peticiones del huésped, en caso de que estas existan.
11. Ocupa posiciones en el Lobby.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 11 de 20

7.5.6 Procedimiento de Información turística.

1.-El Bell boy al atender la solicitud, deberá contar con la siguiente información de:

- Museos.
- Teatros.
- Cines.
- Centros comerciales.
- Galerías de arte.
- Mercados de artesanías.
- Centros turísticos.
- Restaurantes.
- Espectáculos.
- Centros Nocturnos.

2.- Cuando un huésped requiera hacer un tour, el bell boy ofrece los servicios de un guía privado o el servicio de la agencia de viajes para realizar dicho tour explicando el costo, tanto de uno como del otro.

3.- Si el huésped acepta el servicio y el costo, el cbell boy hace los arreglos necesarios para efectuar el paseo.


4.- En caso en que el huésped requiera el tour por la agencia de viajes, el Bell boy realiza la reservación y proporciona datos del huésped, confirmando con este la fecha de salida, hora y costo.

5.- Cuando un huésped requiera ir a un restaurante, el Bell boy da sugerencias de diferentes tipos y clases de estos, y hace reservación a donde el huésped lo solicite.

6.- Confirmación de vuelos o hacer reservación de vuelos, el Bell boy solicita al huésped su boleto para realizar dicha confirmación, cambio de fecha, etc. o solicita datos para efectuar la reservación.

7.- Si el huésped solicita boletos para algún espectáculo, el Bell boy enviará a conseguirlos y los cargos que estos implican.

8.- Si el huésped requiere se consigan los boletos en la forma que este los solicite, se procede a obtenerlos.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 12 de 20

9.- El Bell boy siempre debe contar con una lista actualizada de precios de los servicios más solicitados por los huéspedes como taxis y renta de automóviles que prestan su servicio al hotel.

7.5.7 Lineamiento para entrar a una habitación.

Lo primero que debe hacer el bell boy son los siguientes pasos:

- Tocar a la puerta, esperar, si no abren, volver a tocar.
- Si hay respuesta del huésped, se saluda y explica el motivo de su presencia.
- Si no hay repuestas del huésped: abre la puerta y pasa saluda y se anuncia.
- Si un colaborador del departamento de concierge va a dejar un artículo dentro de la habitación, este se hará acompañar por un elemento de seguridad y colocara dicho artículo en un lugar visible para el huésped.


Cuando un colaborador se encuentre dentro de una habitación la puerta siempre permanecerá abierta.

- Por ningún motivo se tocan o toman las pertenencias de los huéspedes.
- En caso de que en la puerta tenga puesto el candado de no molestar, por ningún motivo se tocara o abrirá la puerta.
- Las habitaciones que tengan el candado de no molestar solo se podrán abrir con la autorización del huésped.

7.5.8 Presentación y aseo del personal. (General)

Todo el personal Bell boy deberá:

- Pelo corto y bien peinado.
- Baño diario.
- Uñas cortas y limpias.
- Uniforme limpio y bien planchado.
- Calcetines al color del pantalón
- Zapatos negros y bien boleados.
- Guantes blancos y limpios.
- Discreción en el uso de lociones.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 13 de 20

7.5.9 Actitud hacia el huésped. (General)

La actitud del personal de Bell boy deberá ser:

- No discutir con el huésped o cliente, así mismo con ningún ejecutivo del Hotel.
- Atender las solicitudes de inmediato y canalizarlas al departamento indicado.
- En caso necesario informar al jefe inmediato.
- Siempre mirar a la persona a los ojos y mantener una sonrisa.
- Ser cortés y respetuoso.
- Anotar todas las cosas sobresalientes.
- Mantener una actitud positiva.

7.5.10 Posiciones en el Lobby.

Posiciones que deben guardar los Bell boys dentro del lobby:

Turno Matutino:

- Al pie de las escaleras hacia los elevadores: se hará cargo de atender a los huéspedes que bajan solos.
- Frente a Recepción: entregará equipaje cuando el huésped lo solicite y atiende cualquier requisito de recepción.
- Entre recepción y entrada principal: apoyara a los huéspedes que transiten en dicha área o salgan por la puerta del lobby, abre puertas y se hace cargo de entradas.


Turno Vespertino:

- Frente a recepción: se hace cargo de entradas y salidas y auxilia al recepcionista.
- Entre pilar de recepción entrada principal: abrir puertas y dar información a quien lo requiera sobre eventos, centros de consumo, etc.
- Frente a Recepción: auxiliar al Recepcionista, cuando así se requiera, ofrece ayuda cuando hay entradas o salidas de solos.

7.5.11 Bitácoras

Todos los integrantes del área, deberán dar lectura a las bitácoras.

- Asignar tour, ya sea por medio de la agencia o guía privado del Hotel, dependiendo lo requerido por el huésped.
- Atienden solicitudes especiales de huéspedes.
- Dar seguimiento a quejas.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 14 de 20

- Canalizar al departamento correspondiente, en caso de existir algún requerimiento.
- Anotar que solución se dio o quién realizó dicho servicio o atención.
- Nombre y firma de la persona que deja la información, así mismo quien se hizo cargo de atenderla.
- Su elaboración se lleva a cabo de acuerdo al estándar.
- Anota nombre y firma de enterado.
- Esta deberá ser leída por todo el personal del departamento a su entrada.

Bitácora de Paquetería:

Se realizan y revisan diariamente. En ésta se anotan los paquetes, sobres, equipaje, bolsas, etc. Que los huéspedes dejan para ser recogidos por otra persona.

Al recibir el artículo del huésped, se deberá requerir la siguiente información:


- Nombre de la persona que pasará a retirarlo.
- Número de teléfono. (En caso de no pasar a recogerlo se le llama recordándole que tiene un paquete con nosotros).
- Nombre y número de habitación del huésped.
- Fecha en que es dejado el artículo.

Al pasar la persona a retirar el artículo se le solicitan los siguientes datos, los cuales deberán ser anotados por la misma en la habitación:

- Nombre completo de la persona que esta retirando el paquete.
- Número telefónico.
- Firma.
- Solicitar identificación.

Así mismo, si una persona desea dejar un artículo para un huésped que está por llegar en fecha posterior a la que se está recibiendo, se le requerirá la siguiente información:

- Nombre completo del huésped.
- Fecha de llegada.
- Nombre y número de teléfono de la persona que lo entrega. (En caso de no llegar el huésped se llama para que pasen a recogerlo).
- Descripción y estado del artículo que se está recibiendo.
- Fecha en que se recibe

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 15 de 20

Estos datos deberán ser anotados, en el formato de: productos proporcionados por el cliente, el cual es llenado por la persona que lo recibe, así mismo lo anota en la bitácora.

Bitácora Check Room:


Especifican la descripción del equipaje que se está guardando del huésped.

Procedimiento de Resguardo de Equipaje:

Es mantener un control, seguro y exacto del equipaje y paquetería que se guarda en el Check Room.

Para evitar responsabilidades en cuanto a daños y pérdidas.

1. El huésped solicita al Bell boy le guarden su equipaje.
2. Cuando el colaborador se hace cargo del equipaje, lo revisa, cuenta y verifica el estado del mismo.
3. El colaborador informa al huésped, cuando el equipaje a resguardar tenga algún desperfecto y anota la contraseña correspondiente.
4. En caso de ser necesario se le pregunta al huésped el contenido del equipaje para tener conocimiento y dar el manejo adecuado del mismo.
5. Informa al huésped de las responsabilidades del Hotel de acuerdo a la política establecida y especificada al reverso de la contraseña.
6. El colaborador antes de entregar la contraseña al huésped deberá contar con la siguiente información:
 - Nombre de huésped
 - Fecha de recibido
 - Número de habitación
 - Descripción del equipaje
 - Estado de equipaje y/o alguna especificación especial (maleta rota, frágil, vidrio, etc.) asimismo, el huésped deberá estar informado.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 16 de 20

7. Antes de guardar el equipaje, se deberá anotar la información en la bitácora del Check room.
8. Al guardar el equipaje en el check room, el colaborador lo colocara en los estantes que ahí se encuentran, colocando la contraseña al frente con los datos visibles.
9. Cuando el huésped está por llegar (registrarse) se siguen los mismos pasos.

NOTA: No se reciben joyas y/o valores para su resguardo de acuerdo a la política del Hotel y equipaje que no sea de huéspedes en casa o por llegar.


Procedimiento de Entrega de Equipaje:

1. Cuando el huésped requiera su equipaje, el colaborador saluda, recibe y solicita la contraseña correspondiente.
2. El colaborador va al check room por el equipaje y verifica datos de contraseña y lo entrega donde el huésped le haya indicado.
3. El colaborador antes entregar el equipaje, deberá verificar con el huésped que este completo y en buen estado.
4. El colaborador deberá anotar en la bitácora del check room: la fecha, nombre de la persona quién recibe y colaborador que entrega el equipaje, asimismo, en la contraseña correspondiente.
5. Una vez anotados los datos archiva el ticket.
6. Si el huésped solicita su equipaje y este extravió la contraseña se le pedirá al Jefe de Recepción su autorización para la entrega del equipaje.
7. Antes de entregar el equipaje se le solicitará al huésped la descripción del mismo.
8. Antes de entregar el equipaje se le solicitará el huésped su firma de conformidad en la bitácora de Bell Boy.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 17 de 20

14. ANEXOS


- 14.1 Reporte diario de bell boy.
Manejamos una bitacora de pendientes.
- 14.2 Recibo de depósito / Check Room Receipt.
- 14.3 Reporte diario de servicios.
Se maneja mediante la misma bitacora de pendientes del punto 14.1

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 18 de 20

ANEXO 14.1

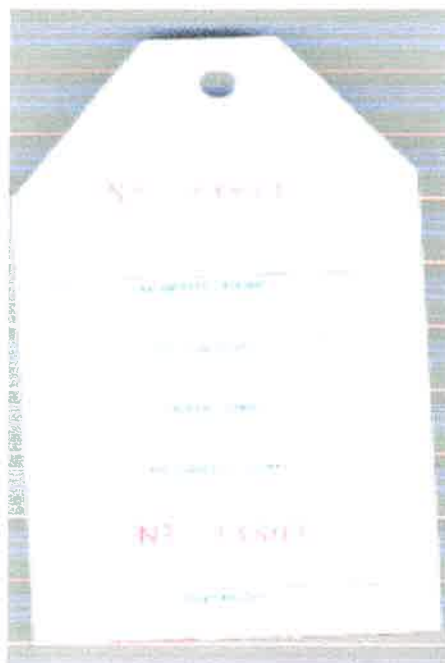
REPORTE DIARIO DE BELL BOY


Se maneja mediante una bitacora der pendientes.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 19 de 20

ANEXO 14.2

RECIBO DE DEPOSITO / CHECK ROOM RECEIPT



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL BEELL BOY	HOJA: Página 20 de 20

ANEXO 14.3

REPORTE DIARIO DE SERVICIO

Se maneja mediante una bitacora der pendientes del Anexo 14.1