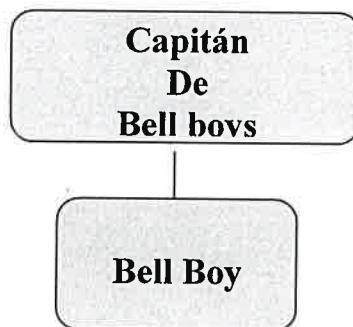


	HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY	COD: CB-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 1 de 1
---	--	---

## BELL BOY



## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLITICAS O CRITERIOS
7. PROCESO
  - 7.1 Capitan de Bell Boys
  - 7.2 Bell Boys

8. Anexos
  - 8.1 Ticket de estacionamiento y Boleto de maleta

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se llevan a cabo en el departamento de concierge, 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 legendaria.

### 2. ALCANCE

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 2 de 2
---	--	---

Aplica a todo el personal del departamento de concierge.

### 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General, vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Capitan de Bell Boys cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.
- 3.3 Es responsabilidad del personal del departamento 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 **Slip de entrada:**  
Ticket que entrega el departamento de recepción al botones cuando registra al huésped a la llegada del mismo.
- 5.4 **Llave building:**  
Llave maestra que abre todas las habitaciones

	<p><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b></p>	<p>COD: CB-RH</p> <p>ED: 1</p> <p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Página 3 de 3</p>
---	---	--

## 6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1 Mientras los botones esperan su turno de servicio deben permanecer en su posición.
- 6.2 El personal del departamento de Bell Boy debe portar adecuadamente el uniforme.
- 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 sólo puede abandonar las instalaciones del hotel por encargos del huésped y con previa autorización del Gerente de General, del Gerente de Recepción o de la Guardia Ejecutiva.

## 7. PROCESO

### 7.1 Capitan de Bell Boys

- 7.1.1 Apoya y supervisa a los botones, y valet parking en el cumplimiento de sus funciones.
- 7.1.2 Representa al hotel ante los huéspedes y público en general, de tal manera que se refleje una imagen de calidad y buena reputación para el hotel y dueños.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 4 de 4
---	--	---

- 7.1.3 Ser un ejemplo para los colaboradores en términos de capacidad, organización, conocimientos y obtención de resultados, así como el manejo adecuado de huéspedes.
- 7.1.4 Imparte la inducción específica al puesto al personal de nuevo ingreso de acuerdo con el formato de inducción específica que entrega el personal de Recursos Humanos.
- 7.1.5 Mantiene los documentos del sistema de gestión de calidad que le corresponden, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos control de documentos y datos.
- 7.1.6 Es responsable de la recepción y/o resguardo de artículos suministrados por el cliente o huésped en las ocasiones en que corresponda.
- 7.1.7 Supervisa y analiza los procedimientos del área y en caso de ser necesario **mejorarlos**, para que estos sean completamente eficientes.
- 7.1.8 Establece y conserva comunicación constante con todos los departamentos y niveles para brindar un mejor servicio a los huéspedes.
- 7.1.9 Lee y anota en bitácora de Recepción los pendientes registrados en los turnos anteriores, dando seguimiento a los mismos.
- 7.1.10 Registra en bitácora de check room el equipaje o artículos varios que los huéspedes suministran para su resguardo.
- 7.1.11 Anota en el reporte diario de botones, los servicios realizados por los mismos durante el día (entradas, salidas y solos) el cual se archiva al final del día.
- 7.1.12 Anota en el reporte diario de servicios todos los artículos varios, que se suben y entregan en las habitaciones y oficinas administrativas.
- 7.1.13 Supervisa que el área de lobby se encuentre en perfecto estado físico y de limpieza.
- 7.1.14 Reporta vía telefónica al departamento de ama de llaves cuando el lobby necesita algún servicio de limpieza.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 5 de 5
---	--	---

- 7.1.15 Cuando se le reporta algún desperfecto de habitaciones, se comunica vía telefónica al departamento de mantenimiento para indicar el desperfecto encontrado.
- 7.1.16 Da información sobre eventos que se llevarán a cabo en los salones de convenciones del hotel, de acuerdo con las hojas de relación de eventos de banquetes que recibe. (instructivo)
- 7.1.17 Revisa y archiva los Instructivos de grupos que les entrega el departamento de ventas.
- 7.1.18 Auxilia a los clientes y huéspedes en lo relativo a:
- Información turística.
  - Envío de paquetería nacional e internacional.
  - Renta de automóviles y
  - Traslados del aeropuerto al hotel y viceversa.
  - Servicio de taxis turísticos.
  - Ubicación e información de servicios del hotel.
- 7.1.19 Dentro de los límites establecidos por las políticas y procedimientos definirá y analizara situaciones, para desarrollar soluciones y tomar decisiones que resulten favorables para la operación del hotel.
- 7.1.20 Crea metas de armonía y relación de trabajo, que conduzcan a una moral alta y con un sentido de lealtad y eficiencia de todos los colaboradores.
- 7.1.21 Será el encargado de atender personalmente a los huéspedes VIP's desde inicio al cierre del ciclo.
- 7.1.22 Dará seguimiento puntual de las preferencias de cada huésped para su próxima estadía y adelantarnos a los requerimientos del mismo satisfaciendo o superando las expectativas logrando los momentos mágicos.
- 7.1.23 Se encargará de llevar una bitácora de pendientes o requerimientos generales de huéspedes.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 6 de 6
---	--	---

## 7.2 Bellboys

- 7.2.1 En ausencia del Capitan de Bell Boys, un botones lleva a cabo las anteriores actividades, de acuerdo al turno del que se trate.
- 7.2.2 Auxilian al huésped con su equipaje cuando éste llega al hotel durante su estancia y al salir del mismo.
- 7.2.3 Guardar equipaje y artículos varios que los clientes y huéspedes suministran para su resguardo, llenando el boleto de resguardo de equipaje.
- 7.2.4 Elaboran la bitácora, paquetería y del check room en ausencia del concierge.
- 7.2.5 Leen bitácora de concierge para estar al tanto de los pendientes y dar seguimiento.
- 7.2.6 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.
- 7.2.7 Brinda auxilio en el movimiento de equipo a salones de banquetes y otros, cuando así se requiera.
- 7.2.8 Localiza por medio de voceo a huéspedes, clientes y visitantes dentro de los centros de consumo y lobby.
- 7.2.9 Realiza bloqueo de chapas y abrir puertas cuando se requiera.
- 7.2.10 Ayudan con el equipaje a los huéspedes que no solicitan servicio de botones.
- 7.2.11 Dan seguimiento a todas las solicitudes de los huéspedes oportunamente.
- 7.2.12 Anuncia los eventos de banquetes en el franelografo o pantalla.
- 7.2.13 Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.
- 7.2.14 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 7 de 7
---	--	---

- 7.2.15 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.
- 7.2.16 Realizan funciones de portero, valet parking, en ausencia de estos o por necesidad de la operación.
- 7.2.17 Se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registrando dichos servicios en el reporte diario (bitácora)
- 7.2.18 Auxilian a los botones en el cumplimiento de sus funciones cuando la ocupación del hotel lo requiere.
- 7.2.19 Deben mantener el motor lobby limpio y viable.
- 7.2.20 Está pendiente y no permitir la entrada a personas indeseables ( mal vestidos, vendedores, etc.) apoyándose con los elementos de seguridad.
- 7.2.21 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.
- 7.2.22 Dan atención en todo momento a huéspedes, clientes y visitantes.
- 7.2.23 En ausencia del botones, se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera.
- 7.2.24 Realizan funciones de botones, valet parking la ausencia de estos o por necesidad de la operación.
- 7.2.25 Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 8 de 8
---	--	---

- 7.2.26 Dar el servicio de valet parking a los vehículos de los huéspedes o clientes que así lo requieran dentro del motor lobby.
- 7.2.27 Darán una bienvenida cálida a todo huésped que llegue al motor lobby cuando tenga contacto con el mismo.
- 7.2.28 Otorgarán el boleto de valet al huésped al recibir el automóvil, verificando que éste no tenga ningún daño o desperfecto para hacer la indicación y anotarlo en boleto con la intención de no ocasionar malestar a la entrega del vehículo.
- 7.2.29 Anotarán y preguntaran antes de entregar el boleto de valet al huésped, si existen pertenencias de valor que sean externas al vehículo para no generar confusiones futuras.
- 7.2.30 Deberán conducir con las medidas de precaución.
- 7.2.31 Auxiliar al huésped con su equipaje.
- 7.2.32 Resguardar las llaves de los autos que entran por valet.
- 7.2.33 Transportar correctamente el equipaje.
- 7.2.34 Mantener ordenada y limpia su área de trabajo, manteniendo el equipo en buen estado.
- 7.2.35 Mover equipo de los salones de eventos cuando así se requiera.
- 7.2.36 Entrega rápida y adecuada del auto,
- 7.2.37 Dar la bienvenida al huésped o cliente de acuerdo a la fraseología establecida.
- 7.2.38 Solicitar al cajero del estacionamiento el comprobante del pago por el uso del mismo.
- 7.2.39 Entrega el recibo del pago huésped o cliente.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 9 de 9
---	--	---

#### 7.2.40 Respetar los límites de velocidad establecidas

#### 7.3.0 Presentación y aseo del personal. ( General )

Todo el personal del departamento de concierge 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.
- Discreción en el uso de lociones.

#### 7.3.1 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

#### 7.3.2 Posiciones en el Lobby. ( Botones )

Posiciones que deben guardar los botones dentro del lobby:

##### Turno Matutino:

- Al pie de las escaleras hacia los elevadores: se hará cargo de atender a los huéspedes que bajan solos.
- Entre recepción y entrada principal: apoyara a los huéspedes que transiten en dicha área o salgan por la puerta del motor lobby, abre puertas y se hace cargo de entradas.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY	COD: CB-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 10 de 10
---	--	---

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. y auxilia al portero / valet.

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 botones o concierge 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.
7. Antes de guardar el equipaje, se deberá anotar la información en la bitácora del Check room.

	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 11 de 11
---	--	---

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, entrega el ticket al concierge para su archivo.
6. Si el huésped solicita su equipaje y este extravió la contraseña se le pedirá al concierge 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 al huésped su firma de conformidad en la bitácora

#### **Recibo de Auto**

1. Al llegar el cliente al hotel, el valet parking saluda con fraseología y ofrece el servicio de valet, en caso de no requerirlo le indica el camino al estacionamiento
2. Si el cliente desea el servicio de valet, el valet parking anota en contraseña la fecha en que se recibe auto.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Página 12 de 12
---	--	---

3. Asimismo, el valet revisa el vehículo y antes de entregar la contraseña al cliente anota, si trae golpes, rayones, o faltantes de partes y al entregarla, le informa verbalmente de los daños. También le informará que deberá pasar a la recepción para que le sellen su boleto antes de solicitar su automóvil.
4. El valet parking anota en la contraseña correspondiente las características del auto y procede a colocar el auto al estacionamiento.
5. El auto se estaciona en los lugares establecidos de valet (si están disponibles) o donde no pueda sufrir un accidente.
6. El valet parking, adjunta a las llaves, el ticket del estacionamiento y contraseña de valet parking y las coloca en el cajón / tablero por numero progresivo.
7. El valet, elabora el reporte de valet parking con los datos que se requieren en este.

**NOTA:**

En la contraseña se deberá de anotar e informar cuando haya objetos de valor a la vista y por ningún motivo se toman dichos artículos

**Entrega de auto:**

1. Cuando el cliente requiera su auto, el valet parking saluda y solicita la contraseña al cliente.
2. Al recibir la contraseña, el valet localiza las llaves en el tablero y confirma datos del auto con el cliente.
3. El valet calcula la cantidad a pagar y solicita el importe en caso de no ser huésped o contar con el sello de recepción.
4. El valet parking acude por el vehículo con precaución y realiza el pago en la caja del estacionamiento.
5. Entrega el auto en el motor lobby y el comprobante del pago correspondiente.



HOTEL RACQUET CUERNAVACA.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY

COD: CB-RH

ED: 1

FECHA: 2010

HOJA: Página 13 de 13

# ANEXOS

**ESTACIONAMIENTO**

FCO. VILLA No. 100  
REANCHO CORTES  
CUERNAVACA, MOR.

PLACAS \_\_\_\_\_

VEHICULOS \_\_\_\_\_

SUITE \_\_\_\_\_

**Nº 31645****ESTACIONAMIENTO**

FCO. VILLA No. 100  
REANCHO CORTES  
CUERNAVACA, MOR.

PLACAS \_\_\_\_\_

VEHICULOS \_\_\_\_\_

SUITE \_\_\_\_\_

**Nº 31645****ESTACIONAMIENTO**

FCO. VILLA No. 100  
REANCHO CORTES  
CUERNAVACA, MOR.

PLACAS \_\_\_\_\_

VEHICULOS \_\_\_\_\_

SUITE \_\_\_\_\_

**Nº 31645****Nº 7416****A**

NOMBRE (NAME) \_\_\_\_\_

FECHA (DATE) \_\_\_\_\_

HORA (TIME) \_\_\_\_\_

RECIBIO Y LLENO \_\_\_\_\_

**Nº 7416 A**

ENTREGO \_\_\_\_\_