



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R2-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S

FECHA: 2010

HOJA: Página 1 de 23

BELL BOYS

Jefe de Recepcion

Bell Boy

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 2 de 23
---	---	--

CONTENIDO

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

- 7.1 Bellboys
- 7.3 Bell boys
- 7.4 Bell boys
- 7.5 Actividades del departamento de recepcion y bell boys.

8. ANEXOS

- 8.1 Reporte diario de bell boy
- 8.2 Recibo de depósito / check room receipt.
- 8.3 Control de estacionamiento.
- 8.4 Reporte diario de portero
- 8.5 Reporte diario de servicio.
- 8.6 Reporte de envío de fax.
- 8.7 Croquis de posiciones.
- 8.8 Reporte de diario de valet parking.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 23
---	---	--

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

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 concierge, 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 concierge, 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 **Llave building:**
Llave maestra que abre todas las habitaciones, la cual esta en poder del departamento de Recepcion.

 <p>Hotel Francia AGUASCALIENTES</p>	<p>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S</p>	<p>COD: R2-RH ED: 1</p> <p>FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 23</p>
--	--	---

6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1 Mientras el bell boy espera su turno de servicio deben permanecer en su posición.
- 6.2 El personal del departamento de Bell boy's debe portar adecuadamente el uniforme.
- 6.3 Antes de entrar a cualquier habitación el personal de Bell boy's debe tocar la puerta, anunciararse 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's debe pedir al departamento de seguridad que un agente les acompañe a la habitación.
- 6.5 El personal de concierge 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 concierge sólo puede abandonar las instalaciones del hotel por encargos del huésped y para llevar autos al estacionamiento avisando al departamento de Recepcion.

7.1 Bell boys

- 7.2.1 En ausencia del Jefe de Recepción, un bell boy 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. Ver Anexo 8.3.
- 7.2.4 Elaboran la bitácora de pendientes que se pasa a cada turno así como reciben el turno y como lo entregan.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 23
---	---	--

- 7.2.5 Cuando el huésped entrega el recibo, el bell boy 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 Brinda auxilio en el movimiento de equipo a salones de banquetes y otros, cuando así se requiera.
- 7.2.8 Realiza servicios complementarios tales como: compra de medicinas, servicios especiales, etc.
- 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.
- 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 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.
- 7.2.17 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 fuera del hotel.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 23
---	---	--

- 7.2.18 Realizan funciones de portero, valet parking, en ausencia de estos o por necesidad de la operación.
- 7.2.19 Se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registrando dichos servicios en el reporte diario (bitácora).

7.2 Como porteros

- 7.3.1 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.
- 7.3.2 Deben mantener el motor lobby libre de autos.
- 7.3.3 Está pendiente y no permitir la entrada a personas indeseables (mal vestido, vendedores, etc.) apoyándose con los agentes de seguridad.
- 7.3.4 Proporcionan información del área en general, así como turística.
- 7.3.5 Debe de leer la bitácora de pendientes y darle seguimiento.
- 7.3.6 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.
- 7.3.7 Dan seguimiento oportunamente a todas las solicitudes de los huéspedes.
- 7.3.8 Dan atención en todo momento a huéspedes, clientes y visitantes.
- 7.3.9 Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.

7.4 El Bell boy como Valet Parking

- 7.4.1 Dar el servicio de valet parking a los vehículos de los huéspedes o clientes que así lo requieran dentro del motor lobby.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 23
---	---	--

- 7.4.2** Darán una bienvenida cálida a todo huésped que llegue al motor lobby cuando tenga contacto con el mismo.
- 7.4.3** 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.
- 7.4.4** 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.
- 7.4.5** Deberán conducir con las medidas de precaución.
- 7.4.6** Dar información turística y del área en general.
- 7.4.7** Conseguir taxis, para los clientes y huéspedes que lo soliciten.
- 7.4.8** Auxiliar al huésped con su equipaje.
- 7.4.9** Resguardar las llaves de los autos que entran por valet.
- 7.4.10** Transportar correctamente el equipaje.
- 7.4.11** Leer bitácoras, para estar enterado y dar seguimiento.
- 7.4.12** Elabora reporte y atiende sugerencias de huéspedes.
- 7.4.13** Mantener ordenada y limpia su área de trabajo, manteniendo el equipo en buen estado.
- 7.4.14** Asistir a juntas y prácticas de operación.
- 7.4.15** Promover e indicar los horarios de los centros de consumo y servicios generales del hotel.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 8 de 23

7.4.16 Entrega rápida y adecuada del auto.

7.4.17 Dar la bienvenida al huésped o cliente de acuerdo a la fraseología establecida.

7.4.18 Verificar el estado físico de los automóviles al recibirlos.

7.4.19 Respetar los límites de velocidad establecidas.

7.5 Actividades del Departamento de Recepción y Bell boy's.

Objetivo: Proporcionar la orientación necesaria en las actividades del departamento de Recepción de acuerdo a las políticas de la dirección general, para obtener los resultados de tal manera que los objetivos y estándares de calidad estén establecidos y se lleven a cabo.

7.5.1 Reportes:

Todos los días se elaboran los Reportes de:

- Reporte Diario de Servicios (se anota todo lo que se entrega en las habitaciones, regalos, fax, paquetes, etc., así mismo lo que se entrega a las oficinas ejecutivas.)
- Reporte Diario de Recepción (se anotan las entradas, salidas y cambios de habitación.)
- Reporte Diario de bell boy como Portero (se anotan las taxis en que llegan y salen los huéspedes.)
- Reporte de Bell boy como Valet Parking (se anota el número de folio, características del auto quien lo estaciona, quien lo entrega y donde está estacionado.)

7.5.2 Fraseología a utilizar: (Todos)

7.5.3 Procedimiento entrada de huésped: (Bell boy)

1. El portero Bell boy 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.
2. El Bell boy coloca el equipaje frente a recepción y espera la indicación del departamento de recepción.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 9 de 23
---	---	--

3. Ocupa su posición en el podium
4. El botones recibe indicación de recepción el slip de entrada, así como la llave y le indica al huésped que el lo llevara a su habitación.
5. El bell boy toma el equipaje para conducir al huésped a la habitación explicando los servicios ubicados en el hotel.
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 posterior 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, cafetería, 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 órdenes.
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 Bell boy elabora el reporte diario de botones y al finalizar el turno lo archiva.
14. El Bell boy ocupa su posición en el Lobby al finalizar el servicio.

7.5.4 Procedimiento de salida de huésped: (Bell boy como Botones)

1. El huésped solicita a Recepción que le bajen su equipaje de la habitación.
2. El Cajero de Recepción o Jefe de Recepción indica: el número de habitación, el nombre del huésped al Bell boy para que baje el equipaje.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 10 de 23
---	---	---

3. Recepción relaciona en el reporte diario de bell boy el número de habitación, el nombre de huésped, nombre del bell boy y la hora en que realiza el servicio.
4. Si el huésped no se encuentra en la habitación, Recepción indica al bell boy quien es el huésped y este solicita la llave para bajar el equipaje.
5. El bell boy se dirige a la habitación, toca a la puerta y saluda al huésped con fraseología.
6. Toma el equipaje y lo coloca en el carrito de bell boy 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 departamento de recepción quien a su vez reporta a los departamentos de ama de llaves o mantenimiento.
8. El botones coloca el equipaje frente a recepción y a la vez lo relaciona en el reporte diario de bell boy.
9. El bell boy espera instrucciones del huésped.
10. Si el huésped desea dejar el equipaje en resguardo, el bell boy elabora el ticket de resguardo de equipaje y relaciona la información en bitácora del Check Room.
11. El bell boy 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 bell boy realiza la actividad de colocar el equipaje en el vehículo que el huésped designe y se despide con fraseología.
13. El portero relaciona en su reporte datos del equipaje, bell boy, hora y características del auto.
14. Cuando el huésped baja solo con su equipaje, el bell boy le ofrece su ayuda y si este acepta, se coloca el equipaje frente a recepción.
15. El botones coloca en el equipaje, el slip con la descripción del equipaje, nombre de botones, numero de habitación y hora en que se hace cargo.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 14 de 23
---	---	---

- Ser cortés y respetuoso.
- Anotar todas las cosas sobresalientes.
- Mantener una actitud positiva.

7.5.10 Posiciones en el Lobby. (Botones)

Posiciones que deben guardar los bell boy dentro del lobby:

Turno Matutino:

- En el podium al pendiente de entradas y salidas, tanto del motor lobby como del elevador y entrada de sanborns.
- 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.

7.5.11 Bitácoras

Todos los integrantes del departamento de Recepción y bell boys, deberá dar lectura a las bitácoras.

A su llegada deberán leer y dar solución a:

- Atienden solicitudes especiales de huéspedes.
- Dar seguimiento a quejas.
- 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.
- Anota nombre y firma de enterado.
- Esta deberá ser leída por todo el personal del departamento a su entrada.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 15 de 23

Bitácora de Paquetería:

Se realizan y revisan diariamente por los tres turnos. 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

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.

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 13 de 23
--	--	---

7.5.7 Lineamiento para entrar a una habitación. (General)

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, lo 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 recepción 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 tocaran o tomaran 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 del departamento de recepción y 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.
- Discreción en el uso de lociones.

7.5.9 Actitud hacia el huésped. (General)

La actitud del personal de recepción y 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 12 de 23
---	---	---

7.5.6 Procedimiento de Información turística. (Recepción y bell boy's)

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 bell 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 o recepción da sugerencias de diferentes tipos y clases de estos.

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.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 11 de 23
--	---	---

16. Al finalizar el servicio ocupa posición en el podium del Lobby.

7.5.5 Procedimiento de cambio de habitación. (Bell boy)

1. El Recepcionista solicita al bell boy 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 bell boy se dirige a la habitación correspondiente con el carrito y saluda (Ver Fraseología), 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 carrito 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 al recepcionista.
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 botones, 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 a 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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 16 de 23

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, delante del huésped.
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.
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.

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 17 de 23
--	--	---

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 lo archiva.
6. Si el huésped solicita su equipaje y este extravió la contraseña se le pedirá al departamento de recepción autorización para entregar el 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 de check room.

Procedimiento de Valet Parking:

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.
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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	COD: R2-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 18 de 23
---	---	---

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 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 Bell boy 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 parking acude por el vehículo con precaución.
4. Entrega el auto en el motor lobby y guarda el equipaje del huésped en el auto.

15. ANEXOS

- Reporte diario de bell boy.
- Recibo de depósito / Check Room Receipt.
- Control de estacionamiento.
- Reporte diario de servicios.
- Reporte de valet parking.

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 19 de 23

REPORTE DIARIO DE BELL BOY

IMBALMAR S.A. DE C.V. (AGUASCALIENTES)

Reporte de Salidas del dia 31-Marzo-2010

Fecha : 31/03/2010 Hora : 06:39:17 p.m.

Hab	Tipo	Pa	Folio	Nombre	Noches	Fecha de Llegad	Adulto	Niños	Balance	Compañia
Salieron										
302	DD		92927	PEDRO JOSE PORTELA G	1	30/03/2010	3	0	\$0.00	
307	DD		92928	LUIS FELIPE OROZCO	1	30/03/2010	2	0	\$0.00	
308	D		92931	CARLOS HERAS TOLEDA	1	30/03/2010	2	0	\$0.00	
118	DD		92918	SERGIO SAHAGUN	2	29/03/2010	1	0	\$0.00 GPO CALINDA CON	
120	DD		92922	ROSALIA ESTRADA	1	30/03/2010	3	0	\$0.00	
501	DD		92903	ARMANDO GUTIERREZ	2	29/03/2010	2	0	\$0.00	
502	DD		92904	ARMANDO GUTIERREZ	2	29/03/2010	2	0	\$0.00	
505	DD		92866	GLORIA IVONNE DAMIA	4	27/03/2010	1	0	\$0.00	
507	DD		92867	GLORIA IVONNE DAMIA	4	27/03/2010	2	0	\$0.00	
510	D		92933	LUIS RAMOS	1	30/03/2010	1	0	\$0.00	
515	SKJ		92932	CARLOS HERAS TOLEDA	1	30/03/2010	3	0	\$0.00	
517	DD		92887	ROBERTO IBARRA REYES	3	28/03/2010	2	0	\$0.00 GPO CALINDA CON	
519	DD		92911	GUILHERMO PAVON PAC	2	29/03/2010	1	0	\$0.00	
708	O		92711	CARLOS AGUILERA	13	18/03/2010	1	0	\$0.00 GPO CALINDA CON	
710	D		92710	JOSE ARMANDO ORTIZ B	13	18/03/2010	1	0	\$0.00 GPO CALINDA CON	
Total Habitaciones					15	Total	Adultos / Niños	27	1	

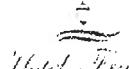
Total General de Habitaciones : 15

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 20 de 23

ANEXO 8.1

RECIBO DE DEPOSITO / CHECK ROOM RECEIPT

Nº 9043 A


Hotel Francia

PIEZAS
(PIECES)

NOMBRE (NAME)

1

FECHA (DATE)

2

HORA (TIME)

3

RECIBO Y MENÚ

4

Nº 9043 A

5

ESTIMACION

6

REMITO

7

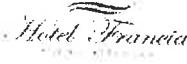
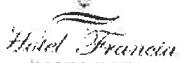
NOTA

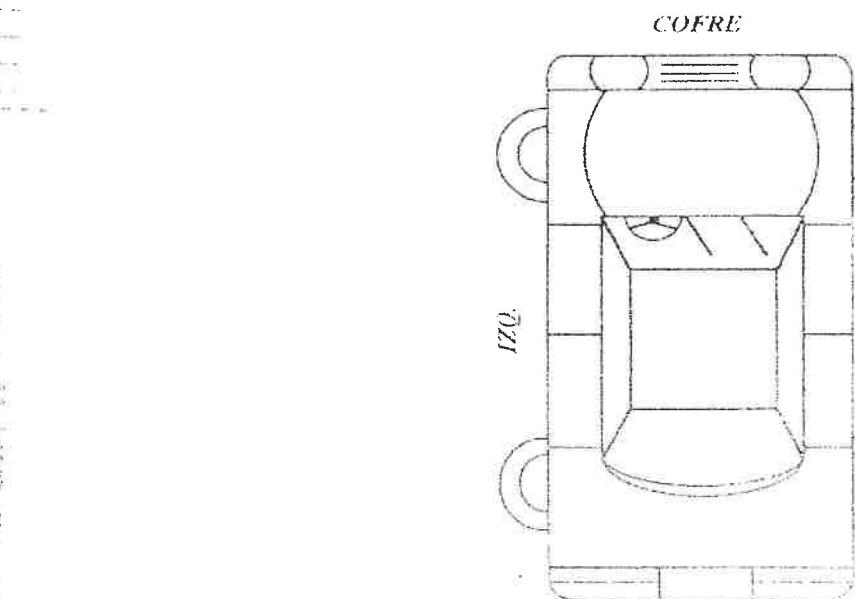
8

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R2-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S	FECHA: 2010 HOJA: Página 21 de 23

ANEXO 8.2

CONTROL DE ESTACIONAMIENTO

<i>Es un Placer Atenderle</i>	
ESTACIONAMIENTO <i>Parking Lot</i>	
 34068	
<i>Huesped:</i> _____ <i>Habitación:</i> _____ <i>Procedencia:</i> _____ <i>Marieta:</i> _____ <i>Placa:</i> _____ <i>Color:</i> _____ <i>Fecha:</i> _____ <i>Hora:</i> _____	
<i>Huesped</i> GUEST	
 34068	
NO PIERDA ESTA BOLETA! SU AUTOMOVIL NO SERA ENTREGADO SIN ELLA	
SEGUIMIENTO <i>Este boleto de control lo dará como comprobante que su automóvil ha sido estacionado en el Hotel Francia.</i> <i>Recuerde que no se le devolverá su boleto si no recibe su automóvil.</i> <i>Siempre debe dejar la boleta en el estacionamiento para que el personal de servicio la devuelva al cliente al momento de su salida.</i> <i>Si no recibe su boleto en el momento de su salida, el personal de servicio no se hará responsable de su automóvil.</i> <i>El personal de servicio tiene el derecho de rehusar el servicio por el uso de alcohol o drogas al cliente que no cumpla con las normas establecidas en el HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES.</i> <i>No olvide dejar su automóvil en el estacionamiento al momento de salir, si no lo hace no recibirá su boleto.</i>	
RITOS <i>Reservar su boleto para el control de su automóvil al momento de salir del hotel. Es muy peligroso quedarse sin su automóvil y no saber dónde se encuentra. Si pierde su boleto, no se hará responsable de su automóvil. No permitir que nadie le robe su boleto ni la llave de su automóvil. Si pierde su boleto, no se hará responsable de su automóvil.</i> NO FUMAR	



Caja



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R2-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BELL BOY'S

FECHA: 2010

HOJA: Página 22 de 23

ANEXO 8.3

REPORTE DIARIO DE PORTERO / VALET



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R2-RH

ED:

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE BEI | BOY'S

FECHA: 2010

HOJA: Página 23 de 23

ANEXO 8.7

REPORT DE VALET PARKING

Total de Habitaciones	74	18,092.59
Total Habitaciones PM	1	0.00
Habitaciones Compartidas	0	

13 (1)