



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE

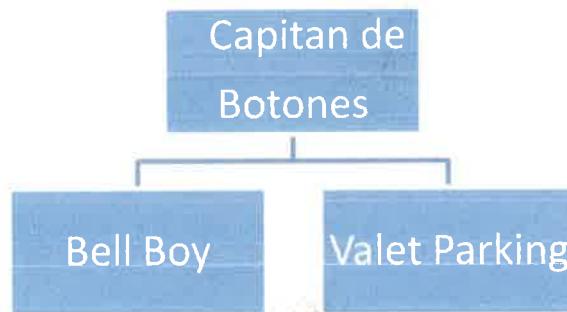
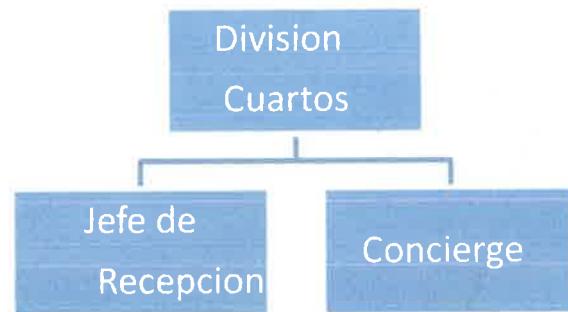
COD: CB-RH

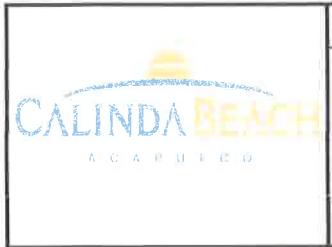
ED: 1

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 1 de 23

## CONCIERGE Y BOTONES



	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> Marzo 31 , 2010 <b>HOJA:</b> Página 2 de 23
--	--	---

## CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
  - 7.1 Concierge.
  - 7.2 Bellboys
  - 7.4 Valet parking
  - 7.5 Actividades del departamento de concierge.
- 8. ANEXOS**
  - 8.1 Reporte diario de botones.
  - 8.2 Control de estacionamiento.
  - 8.3 Control de equipaje

### 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.

### 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.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 3 de 23

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 Góndola:**

Carro que se utiliza para transportar el equipaje del huésped.

**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 Check room receipt:**

Recibo de depósito para guarda equipaje.

**5.5 Llave building:**

Llave maestra que abre todas las habitaciones

**5.6 Bitacora:**

Libro donde se comunican turno por turno lo mas relevante del dia, se registran y controlan en esta bitácora los materiales de trabajo ( Diablitos, Gondolas, Rack de Llaves de autos ).

**5.7 Reporte de Hot Line:**

Formato donde se registran todos los requerimientos de huéspedes, se da el seguimiento a cada una de las solicitudes del huésped, el concierge en turno debe asegurarse de que se cumplan todos oportunamente.

#### 6. POLITICAS O CRITERIOS

6.1 Mientras los botones esperan su turno de servicio deben permanecer en su posición.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 4 de 23

- 6.2 El personal del departamento de concierge debe portar adecuadamente el uniforme.
- 6.3 Antes de entrar a cualquier habitación el personal de concierge 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 concierge 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 con previa autorización del Gerente de General, o del Gte.de Division Cuartos.

## 7. PROCESO

- 7.1 **Concierge.**
  - 7.1.1 Apoya y supervisa a los botones, capitán de 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.
  - 7.1.3 Es 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 Mantiene los documentos del sistema de gestión de calidad que le corresponden.
  - 7.1.5 Supervisa y analiza los procedimientos del área y en caso de ser necesario **mejorarlos**, para que estos sean completamente eficientes.
  - 7.1.6 Revisa periódicamente las descripciones del puesto de todo el personal del área.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010 HOJA: Página 5 de 23

7.1.7 Establece y conserva comunicación constante con todos los departamentos y niveles para brindar un mejor servicio a los huéspedes.

7.1.8 Es responsable de cumplir con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

7.1.9 Lee y anota en bitácora de concierge los pendientes registrados en los turnos anteriores, dando seguimiento a los mismos.

7.1.10 Anota en el reporte diario de servicios todos los artículos varios, que se suben y entregan en las habitaciones y oficinas administrativas.

7.1.11 Elabora las requisiciones de almacén y compra de las necesidades del depto.

7.1.12 Lleva a cabo, cuando les corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante el reporte diario de botones, reporte diario de servicios,reporte diario de valet parking.

7.1.13 Reporta al departamento de Areas Publicas 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.

7.1.15 Reporta al departamento de mantenimiento, por medio de ordenes de trabajo de mantenimiento los arreglos que se necesitan para el área del lobby o para el equipo de trabajo con el que cuenta el departamento de concierge.

7.1.16 Cuando se le reporta algún desperfecto de habitaciones, se comunica vía telefónica al departamento de mantenimiento para indicar el desperfecto encontrado.

7.1.17 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.

7.1.18 Revisa y archiva los Instructivos de grupos que les entrega el departamento de ventas.

7.1.19 Auxilia a los clientes y huéspedes en lo relativo a:

- Información turística.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 6 de 23

- Reservaciones, cambios o confirmaciones de vuelos nacionales o internacionales u otros medios de transporte.
- Reservaciones en restaurantes o centros de espectáculos.
- Envío de paquetería nacional e internacional.
- Renta de automóviles.
- Traslados del aeropuerto al hotel y viceversa.
- Servicio de taxis turísticos.
- Ubicación e información de servicios del hotel.

7.1.20 Desarrolla y supervisa los objetivos anuales del departamento.

7.1.21 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.

7.1.22 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.

7.1.23 Realiza las actividades que le corresponden del manual de procedimientos de auditorias Internas de calidad.

7.1.24 Es el encargado de atender personalmente a los huéspedes VIP's desde inicio al cierre del ciclo.

7.1.25 Da seguimiento puntual de las preferencias de cada huésped para su próxima estadía y se adelanta a los requerimientos del mismo, satisface y supera las expectativas logrando los momentos mágicos.

7.1.26 Verifica puntualmente la limpieza y buen funcionamiento de las habitaciones de los huéspedes VIP's antes de su llegada.

7.1.27 LLeva una bitácora de pendientes o requerimientos generales de huéspedes.

## 7.2 Capitan de Botones y Botones

7.2.1 En ausencia del concierge, un botones lleva a cabo las anteriores actividades, de acuerdo al turno del que se trate.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010 HOJA: Página 7 de 23

7.2.2 Auxilia al huésped con su equipaje cuando éste llega al hotel durante su estancia y a la salida del mismo.

7.2.3 Guarda equipaje y artículos varios que los clientes y huéspedes suministran para su resguardo, llena el boleto de resguardo de equipaje.

7.2.4 Lee bitácora para estar al tanto de los pendientes y da seguimiento.

7.2.5 Cuando el huésped entrega el recibo de depósito, el botones registra la salida del equipaje o artículos resguardados en la bitácora de check room.

7.2.6 Entrega 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. en la tienda de Sanborns.  
Solamente con autorización de la Gerencia de División Cuartos sale del hotel.

7.2.9 Realiza bloqueo de chapas y abre puertas cuando es requerido por recepción.

7.2.10 Realiza cambios de habitación.

7.2.11 Ayuda con el equipaje a los huéspedes que no solicitan servicio de botones.

7.2.12 Da seguimiento a todas las solicitudes de los huéspedes oportunamente.

7.2.13 Está informado de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.

7.2.14 Apoya en caso de ser necesario los servicios de despertador al huésped.

7.2.15 Ocupa posiciones dentro del lobby.

7.2.16 Mantiene el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.

7.2.17 Proporciona información a los clientes y huéspedes acerca de:
 

- Información turística y del área en general.
- Horarios y ubicación de centros de consumo.

	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>COD:</b> CB-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> Marzo 31 , 2010 <b>HOJA:</b> Página 8 de 23
--	--	---

- Ubicación de salones de eventos.
- Horarios de eventos.
- Ubicación y horario de , gimnasio, mini market, internet y demás servicios que ofrece el hotel.

7.2.18 Realiza funciones de portero, valet parking y concierge, en ausencia de estos o por necesidad de la operación.

7.2.19 En ausencia del concierge pasa pendientes.

7.2.20 Se encarga de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registra dichos servicios en el reporte diario (bitácora), el cual entregan al concierge al finalizar el turno.

7.2.21 Recibe en el motor lobby abre puertas del auto a todo cliente y huésped, ayuda al huésped con su equipaje y le conduce al área de recepción dá una bienvenida cálida.

7.2.22 Debe mantener el motor lobby limpio y viable.

7.2.23 Está al pendiente de no permitir la entrada a personas indeseables ( mal vestidos, vendedores, etc.) apoyándose con los elementos de seguridad.

7.2.24 Proporciona información del área en general, así como turística.

7.2.25 Debe de leer la bitácora y darle seguimiento a los pendientes.

7.2.26 Elabora el reporte diario.

7.2.27 Mantiene el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.

7.2.28 Da seguimiento oportunamente a todas las solicitudes de los huéspedes.

7.2.29 Da atención en todo momento a huéspedes, clientes y visitantes.

7.2.30 Se encarga de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registra dichos servicios en el reporte diario (bitácora), el cual entrega al concierge al finalizar el turno.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 9 de 23

- 7.2.31 Realiza funciones de botones, valet parking y concierge en la ausencia de estos o por necesidad de la operación.
- 7.2.32 Está informado de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.

### 7.3 Valet Parking

- 7.3.1 Da el servicio de valet parking a los vehículos de los huéspedes o clientes que así lo requieran dentro del motor lobby.
- 7.3.2 Da una bienvenida cálida a todo huésped que llega al motor lobby cuando tiene contacto con el mismo.
- 7.3.3 Otorga el boleto de valet al huésped al recibir el automóvil, verifica 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.
- 7.3.4 Anota y pregunta antes de entregar el boleto de valet al huésped, si existen pertenencias de valor que sean externas al vehículo para no generar confusiones futuras.
- 7.3.5 Debe conducir con las medidas de precaución.
- 7.3.6 Da información turística y del área en general.
- 7.3.7 Consigue taxis, para los clientes y huéspedes que lo soliciten en ausencia del botones.
- 7.3.8 Auxilia al huésped con su equipaje.
- 7.3.9 Resguarda las llaves de los autos que entran por valet.
- 7.3.10 Transporta correctamente el equipaje.



- 7.3.11 Lee bitácoras, para estar enterado y dar seguimiento.
- 7.3.12 Está informado de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.
- 7.3.13 Elabora reporte y atiende sugerencias de huéspedes.
- 7.3.14 Mantiene ordenada y limpia su área de trabajo, mantiene el equipo en buen estado.
- 7.3.15 Asiste a juntas y prácticas de operación.
- 7.3.16 Promueve e indica los horarios de los centros de consumo y servicios generales del hotel.
- 7.3.17 Auxilia a mover equipo de los salones de eventos cuando es requerido.
- 7.3.18 Entrega rápida y adecuada del auto.
- 7.3.19 Da la bienvenida al huésped o cliente de acuerdo a la fraseología establecida.
- 7.3.20 Mantiene el motor lobby despejado y viable.
- 7.3.21 Verifica el estado físico de los automóviles al recibirlos.
- 7.3.22 Respeta los límites de velocidad establecidas.
- 7.3.23 Anota en las contraseñas los desperfectos que se detecten y los artículos que se dejan a la vista en los vehículos.
- 7.3.24 Realiza funciones de botones, y concierge en la ausencia de estos o por necesidad de la operación.



## 7.4 Actividades del Departamento de Concierge.

**Objetivo:** Proporcionar la orientación necesaria en las actividades del departamento de concierge 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.

### 7.3.1 Reportes: (Concierge)

Todos los días se elaboran los Reportes de:

- Reporte del Concentrado de Comentarios de Huespedes.
- Reporte Diario de Hot Line
- Reporte Diario de Calinda al Dia.

### 7.3.2 Procedimiento entrada de huésped: ( Botones)

1. El Botones 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.
2. El Bell Boy espera frente a recepción la asignación de su habitacion.
3. El botones recibe de recepción el slip de entrada así como la llave y da la bienvenida al huésped con fraseología.
4. El botones identifica el equipaje para conducirlo a la habitación explicando los servicios ubicados en el lobby.
5. El botones al llevar al huésped a su habitación continua explicando los servicios, así como las salidas de emergencias.
6. Antes de entrar a la habitación, el botones toca a la puerta anunciándose para posterior abrir la puerta y permite el paso al huésped.
7. Coloca el equipaje en el lugar correspondiente o donde el huésped lo indique.
8. El botones realiza recorrido por la habitación mostrandole 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.
9. Al despedirse el botones, entrega la llave al huésped y proporciona su nombre y número de extensión para ponerse a sus ordenes.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010 HOJA: Página 12 de 23

10. Al terminar el servicio, el botones anota al reverso del slip de entrada el nombre de botones, descripción de equipaje y hora en que realizo el servicio.
11. El botones informa al concierge en caso de anomalías en la habitación o bien peticiones hechas por el huésped para su seguimiento
12. El botones ocupa su posición en el Lobby al finalizar el servicio.

### 7.3.3 Procedimiento de salida de huésped: ( Botones)

1. El huésped solicita que le bajen su equipaje de la habitación.
2. El Capitan anota en un slip: el número de habitación, el nombre del huésped nombre de botones y la hora en que realiza el servicio para entregarlo al botones disponible para que baje el equipaje.
3. El Capitan relaciona en el reporte diario de botones la información del punto 2.
4. El botones se dirige a la habitación, toca a la puerta y saluda al huésped con fraseología.
5. Toma el equipaje y lo coloca en la góndola de ser necesario.
6. 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 a concierge y al gerente de recepción.
7. El botones coloca el equipaje frente a recepción.
8. El botones espera instrucciones del huésped.
9. 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.
10. El botones proporciona al huésped su contraseña y procede a guardar el equipaje en el check room con cuidado.



11. Si el huésped solicita sacar su equipaje, el botones realiza la actividad despidiéndose e invita al huésped a regresar al hotel lo mas pronto posible.
12. El Botones coloca el equipaje en el vehículo que el huésped designe y se despide con fraseología.
13. El Botones relaciona en su reporte datos del equipaje, botones, y hora.
14. Cuando el huésped baja solo con su equipaje, el botones le ofrece su ayuda y si este acepta, se coloca el equipaje en la góndola frente a concierge o 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.
16. Al finalizar el servicio ocupa posición en el Lobby.

#### **7.5.5 Procedimiento de cambio de habitación. ( Botones)**

1. El Recepcionista o concierge solicita al Botones se efectué cambio de habitación.
2. Si el huésped se encuentra en la habitación, se procede a realizar el cambio, entregando al Botones la llave de la nueva habitación y nombre del huésped. El botones realiza cambio de habitación.
3. El botones se dirige a la habitación correspondiente con una góndola y saluda , e informa al huésped que va a realizar su cambio de habitación.
4. El botones identifica el equipaje y/o artículos a cambiar, los cuales coloca en la góndola y se asegura que no se olvide ningún objeto, así mismo verifica que no haya desperfectos o faltantes en la habitación.
5. Si el botones detecta alguna anomalía o desperfecto informa al concierge y al recepcionista.
6. El botones conduce al huésped a la habitación asignada.
7. Ya en la habitación asignada, el botones 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 y caja de seguridad.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010 HOJA: Página 14 de 23

9. En caso de existir alguna falla, el botones lo comunica a concierge para reportarlo al departamento correspondiente.
10. Botones informa al concierge 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.

#### **7.5.6 Procedimiento de Información turística. ( Concierge )**

1.-El concierge 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.
- Discotecas
- Iglesias
- Arrendadoras de autos
- Agencias de Viajes
- Clavados en la Quebrada
- Lineas Aereas

2.- Cuando un huésped requiera hacer un tour, el concierge 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 concierge hace los arreglos necesarios para efectuar el paseo.

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

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 15 de 23

5.- Cuando un huésped requiera ir a un restaurante, el concierge 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 concierge 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 concierge enviara 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.

9.- El concierge 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. ( General )**

Lo primero que debe hacer el concierge o botones o 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 respuestas 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 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 concierge deberá:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE		FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 16 de 23

- Pelo corto y bien peinado.
- Baño diario.
- Uñas cortas y limpias.
- Uniforme limpio y bien planchado.
- Calcetines al color del pantalón
- Zapatos Blancos y bien pintados.
- Discreción en el uso de lociones.

#### **7.5.9 Actitud hacia el huésped. ( General )**

La actitud del personal de concierge 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. ( Botones )**

Posiciones que deben guardar los botones dentro del lobby:

##### **Turno Matutino:**

- Al pie del pódium: Atiende requerimientos al teléfono y se hace cargo de atender a los huéspedes que bajan solos.
- Frente a concierge: entregará equipaje cuando el huésped lo solicite y apoya al concierge cuando sea necesario, atiende cualquier requisito de recepción.
- Entre recepción y entrada principal: apoyara a los huéspedes que transiten en dicha área o salgan por el motor lobby y se hace cargo de las entradas.

##### **Turno Vespertino:**

- Frente a recepción: se hace cargo de entradas y salidas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 17 de 23

- Entre pilar de recepción entrada principal: Da información a quien lo requiera sobre eventos, centros de consumo, auxilia al valet.
- Frente a concierge: auxilia al concierge, cuando así se requiera, ofrece ayuda cuando hay entradas o salidas de solos.

NOTA: En los tiempos muertos las posiciones se rotaran según la necesidad de la operación.

#### **7.5.11 Bitácoras**

Todos los integrantes del departamento de concierge, deberán dar lectura a las bitácoras, después del horario de salida de concierge esta bitácora se turnara a la recepcion..

A su llegada deberán leer y dar solución a:

- Asigna tour, ya sea por medio de la agencia o guía privado del Hotel, dependiendo lo requerido por el huésped.
- Atiende solicitudes especiales de huéspedes.
- Dar seguimiento a quejas.
- Canalizar al departamento correspondiente, en caso de existir algún requerimiento.
- Anota 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.

#### **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.

- El huésped solicita al botones o concierge le guarden su equipaje.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 18 de 23

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 debe 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. Al guardar el equipaje en el check room, el colaborador lo coloca en los estantes que ahí se encuentran, colocando la contraseña al frente con los datos visibles.
8. 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.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: CB-RH
		ED: 1
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE		FECHA: Marzo 31 , 2010
		HOJA: Página 19 de 23

3. El colaborador antes entregar el equipaje, deberá verificar con el huésped que este completo y en buen estado.
4. Una vez entregadas las maletas , entrega el ticket al capitán para su archivo.
5. Si el huésped solicita su equipaje y este extravío la contraseña se le pedirá al capitán su autorización para la entrega del equipaje.
6. Antes de entregar el equipaje se le solicitará al huésped la descripción del mismo.
7. Antes de entregar el equipaje se le solicitará el huésped su firma de conformidad en la bitácora de botones.

#### 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.
2. El valet parking anota en contraseña la fecha en que se recibe auto y procede a estacionar su auto..
3. El valet revisa el vehículo y antes de entregar la contraseña al cliente anota, si trae golpes, rayones, o faltantes de partes, al entregarla, le informa verbalmente de los daños. También le informa al cliente que debe 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,ticket del estacionamiento,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:**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: CB-RH

ED: 1

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE**

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 20 de 23

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 parking acude por el vehículo con precaución al estacionamiento.
4. Entrega el auto en el motor lobby.



**HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO**

**COD:** CB-RH

ED: 1

**FECHA:** Marzo 31, 2010

HOJA: Página 21 de 23

# MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIÉRGE

## **ANEXO 8.1**

## REPORTE DIARIO DE BOTONES



*REPORTE DEL BELL-BOY*

HOJA \_\_\_\_\_ (9)  
TÉRMINO \_\_\_\_\_  
FECHA \_\_\_\_\_

CLAVES: B.P. MALETA PIEL  
SEGUIMIENTO CURSO

MR. MALLETT

PIPIRITA TRAJES  
B. BOVISA



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE**

COD: CB-RH

ED: 1

FECHA: Marzo 31 , 2010

HOJA: Página 22 de 23

**ANEXO 8.2**

**CONTROL DE ESTACIONAMIENTO**



**LLAVES AUTO**

**IMPORTANTE**

**NO SOMOS RESPONSABLES**

- 1.- Por valores o accesorios del interior o exterior de los vehículos.
- 2.- Por daño de cualquier naturaleza a los vehículos.
- 3.- Por vehículos abandonados más de 30 días.
- 4.- Por incendio o siniestros a resultados de temblores, terremotos, inundación y robo.
- 5.- Recomendamos se asegure de cerrar bien su vehículo.
- 6.- Por daños a terceros.

LA GERENCIA



**LLAVES AUTO**

Habitación:

Marca:

Placas:

OBSERVACIONES:

Firma huésped



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE

COD: CB-RH

ED: 1

FECHA: Marzo 31, 2010

HOJA: Página 23 de 23

ANEXO 8.3

**CONTROL DE EQUIPAJE**

HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO  
AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN 1260  
TEL. 435 06 00 ACAPULCO, GRO.

Nº 19244

HAB.  
ROOM

NUM. PIEZAS Nº 19244

Nombre/Name \_\_\_\_\_

Dirección/Address \_\_\_\_\_

HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO  
AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN 1260  
TEL. 435 06 00 ACAPULCO, GRO