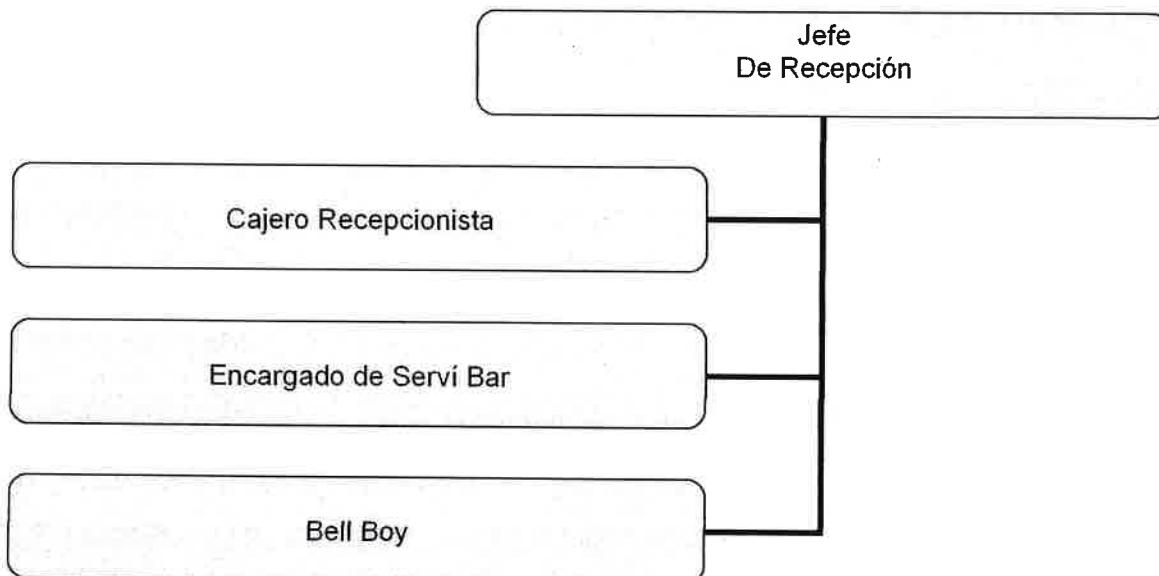


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 1 de 53

RECEPCIÓN



 <p>Hotel Francia AGUASCALIENTES</p>	<p>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</p>	<p>COD: R1-RH ED: 1</p> <p>FECHA: 2010 HOJA: Página 2 de 53</p>
--	---	---

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
 - 7.1 Jefe de Recepción**
 - 7.2 Recepcionista 1º y 2º Turno**
 - 7.3 Recepcionista 3º Turno**
- 8. ANEXOS**
 - 8.1 Tarjeta de registro**
 - 8.2 Sobre para llave de habitación**
 - 8.3 Llave de habitación**
 - 8.4 Cupón de Alimentos y Bebidas**
 - 8.5 Vale de caja chica**
 - 8.6 Cambios a rembolsarse**
 - 8.7 Control de Cambios (Money Exchange)**
 - 8.8 Sabana de habitaciones en discrepancia (Ama de Llaves)**

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 53
---	--	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que lleva a cabo el Departamento de Recepción para brindar sus servicios a los huéspedes y visitantes

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Recepción.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Recepción vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad de Gerente de Recepción y del Gerente Nocturno, cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.
- 3.3 Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Recepción, cumplir con lo establecido en el presente Manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Ajuste:

Es un procedimiento que se aplica cuando existe un error en la cuenta o una queja por parte del huésped por algún servicio cobrado el cual no cumplió los estándares de calidad ofrecidos; y sólo puede ser autorizado por el Jefe de Recepción, Gerente General o Contador.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 53
---	--	--

5.2 Asignación Grupal:

Acción de reservar un bloque de habitaciones destinadas a ser ocupadas por los miembros de un grupo.

5.3 Asignación Individual:

Acción de proporcionar un número de habitación específica al huésped de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

5.4 Bloqueo de Habitaciones:

Es la acción de cancelar temporalmente una o varias habitaciones para evitar su renta.

5.5 Cambio de Moneda o Money Exchange:

Acción de cambiar moneda extranjera a moneda nacional, estas pueden ser:

- Dólar Americano
- Traveler Check (american express)

5.6 Cargos por Responsabilidades:

Son aquellos cargos que se derivan de errores cometidos por algún colaborador del Departamento de Recepción u otro departamento, los cuales debe pagar dicho colaborador.

5.7 Carta Garantía:

Es el documento que ampara el pago total o parcial de los consumos de un huésped dentro del hotel.

5.8 Codificación de Llaves:

Consiste en activar electrónicamente las llaves de las habitaciones para entregarlas a los huéspedes.

5.9 Cortesía:

Son aquellas habitaciones que no generan un pago de renta, solamente pueden ser autorizadas por el Gerente General o Contador del hotel.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 53

5.10 Check in:

Es el proceso mediante el cual se registra a un huésped cuando se hospeda en el hotel.

5.11 Check Out.

Es el proceso mediante el cual el huésped liquida su cuenta en el hotel, a la salida del mismo.

5.12 Cheque de Honor:

Documento en el cual se apoyan los Recepcionistas para realizar los cargos por consumo de productos del servibar que el huésped les informa que hizo; también se utiliza cuando lo aplicado en la cuenta no coincide con lo que el huésped informa que consumió.

5.13 Discrepancia:

Diferencia que se da entre el estado físico de las habitaciones reportadas por el Departamento de Ama de Llaves contra el registro que tiene en sistema el Departamento de Recepción.

5.14 Estancia Prolongada:

Término que se utiliza para designar a los huéspedes que permanecen en el hotel por un periodo mayor a una semana.

5.15 Fondo Fijo:

Es fondo de dinero en efectivo con el que cuenta el Departamento de Recepción. Este fondo se encuentra distribuido en la caja del mostrador de Recepción.

5.16 Llave Maestra:

Es la llave que puede abrir todas las chapas electrónicas del hotel.

5.17 Llaves de Emergencia:

Son las llaves electrónica y mecánica que se utilizan para abrir las habitaciones en casos de emergencia cuando ninguna otra llave funciona.

5.18 Llave Maestra Mecánica:

Es la llave que puede abrir cualquier cerradura de habitaciones en caso de que no se pueda abrir la chapa del cuarto y la tiene Gerencia General.

 <p>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</p>	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</p>	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 53
--	--	--

5.19 Misceláneos:

Formato que sirve de apoyo para realizar cargos de:

- Fotocopias.
- Renta de Business Center.
- Cargos de Propinas.
- Cargos por Suministros de la habitación.
- Cargos que no contempla el sistema del hotel.

5.20 No show:

Son aquellos cargos que se producen cuando un huésped con reservación garantizada, no cancela con tiempo, ni se registra en el hotel.

5.21 Paid Out:

Devolución de efectivo al huésped cuando existe un saldo a favor del mismo o cuando desea retirar efectivo con cargo a su tarjeta de crédito.

5.22 Pitt en casa:

Archivo consecutivo ascendente de los números de habitaciones donde se guardan los comprobantes de consumo, la tarjeta de registro y el voucher de garantía del huésped, según sea el caso.

5.23 Pitt en reservaciones:

Archivo consecutivo ascendente alfabético donde se guardan las tarjetas de registro de los huéspedes por llegar del día, dividiéndose en: individuales, grupos y VIPs.

5.24 Posteo:

Es la acción de realizar en sistema las operaciones de crédito y cargos por consumos.

5.25 Saldos Mayores:

Son los saldos de aquellas cuentas que sobrepasan el límite de crédito solicitado al check in por los Recepcionistas

5.26 Salida tarde o Late Check Out:

Es la acción de autorizar a los huéspedes que liquiden su cuenta después del horario establecido.

 Hotel Francia AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 53

5.27 Sobre de Concentración:

Sobres que contienen el total de las ventas y pagos de paids out de cada cajero, Así como el depósito en efectivo, cheque o moneda extranjera y el soporte de cada uno de ellos.

5.28 Segmentación:

Es un código que permite conocer al personal del hotel a que tipo de segmento de mercado proceden los huéspedes que se hospedan.

5.29 Stay Over:

Se utiliza este término para designar a aquellos huéspedes que se quedan en el hotel más días de los reservados.

5.30 Tómbola:

Caja de seguridad en que se depositan los sobres de concentración de los Cajeros del Hotel.

5.31 Transferencias:

Es la acción de pasar cargos de consumos de una cuenta a otra, estos pueden ser individuales, parciales o totales.

5.32 Uso Casa:

Son habitaciones que ocupan los empleados del hotel por alguna razón laboral. Sólo pueden ser autorizados por el Gerente General o Contralor General.

5.33 VIPs:

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1** Los Recepcionistas sólo pueden realizar cambios de moneda extranjera a nacional, nunca a la inversa.
- 6.2** Podrá darse el servicio de cambio de moneda únicamente a los huéspedes.
- 6.3** El personal de Recepción no debe dejar el mostrador sólo en ningún momento.

 Hotel Francia AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 8 de 53

7. PROCESO

7.1 Jefe de Recepción

- 7.1.1 Apoya al personal del Departamento de Recepción en la realización de sus actividades. Cuando realiza el check in y/o check out de huéspedes y lo lleva a cabo de acuerdo al Procedimiento de Check In y Check Out.
- 7.1.2 Es responsable de supervisar que los recepcionistas pidan los comentarios a los huéspedes.
- 7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo, que le envía al Departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.4 Es responsable de cumplir en Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.5 Elabora y obtiene aprobación de las Requisiciones de Compra.
- 7.1.6 Elabora y Aprueba Requisiciones de Almacén.
- 7.1.7 Lee Bitácora de Recepción y da seguimiento a todos los pendientes.
- 7.1.8 Es responsable del fondo de efectivo del Departamento de Recepción.
- 7.1.9 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en el cumplimiento de sus actividades.
- 7.1.10 Revisa diariamente la correcta asignación de habitaciones que realizan los recepcionistas, de acuerdo a los requerimientos solicitados por el huésped.
- 7.1.11 Revisa diariamente las cuentas maestras de grupos, asegurándose de que los cargos y datos contenidos en el File de Grupo, estén bien aplicados.
- 7.1.12 Supervisa que el Reporte de Discrepancias haya sido corregido por el Ama de LLaves.
- 7.1.13 Supervisa el manejo de la llave maestra, con el fin de que se registre en la Bitácora de Llave Maestra la salida y entrega de la misma.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 9 de 53

- 7.1.14 Atiende los requerimientos de Gerencia General en cuanto a asignaciones de habitaciones para VIPS.
- 7.1.15 Mantiene comunicación constante con el Gerente General para:
- Coordinar la operación del Departamento de Recepción
 - Informar las fallas del Departamento.
- 7.1.16 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones para:
- Informarse de fechas cerradas.
 - Aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.17 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Ventas para:
- Informarse acerca de tarifas vigentes.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones los detalles referentes a grupo y los movimientos a las cuentas maestras.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones pendientes y detalles de los grupos.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones todos los requerimientos especiales de las reservaciones hechas por compañías, las cuales el contacto directo es el departamento de Ventas.
- 7.1.18 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves para:
- Verificar la asignación de VIPS.
 - La asignación de cuartos para limpieza profunda.
 - La asignación de cuartos para lavado de alfombra.
 - Bloqueo de habitaciones.
 - Aclaración de discrepancias.
- 7.1.19 Mantiene constante comunicación con el Área de Contraloría para:
- Revisar con el Auditor lo referente a cargos por responsabilidades del personal bajo su cargo y aclaraciones de cargos a tarjetas de crédito bancarias.
 - Revisar con el Auditor y Encargado de Crédito y Cobranzas lo referente a crédito de compañías, cartas de crédito, aclaraciones de cargos realizados a tarjetas American Express Visa, Master Card y facturaciones posteriores al check out.
 - Enviar al Contador del Hotel el formato de Solicitud de Pago para su autorización solicitando el fondo de fin de semana.

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 10 de 53
--	---	---

- Recibir del Contador del hotel el fondo de fin de semana y revisar detalles referentes a los sobres de concentración del personal bajo su cargo.
- 7.1.20 Lleva a cabo, cuando le corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante la Tarjeta de Registro del Huésped y el registro en Sistema de Front.
- 7.1.21 Es responsable de darle seguimiento a las quejas de los clientes y huéspedes, con el fin de mejorar nuestro servicio.
- 7.1.22 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos de Control de Registros.
- 7.1.23 Hace aperturas de cajas de seguridad en compañía de un elemento de seguridad.
- 7.1.24 Verifica que la caja del Departamento de Recepción cuente con suficiente cambio en moneda y billetes de diferente denominación.
- 7.1.25 Reporta al Gerente General y al Comité Ejecutivo todos los pormenores transcurridos en su turno mediante la Bitácora del departamento de Recepción y/o verbalmente. Ver Bitácora en el Departamento.
- 7.1.26 Recibe del Recepcionista los pendientes para darles seguimiento, así como la llave building, y la del fondo fijo.
- 7.1.27 Coordina la operación general del Hotel durante los Tres Turnos.
- 7.1.28 Revisa disponibilidad, llegadas y salidas del día y día siguiente.
- 7.1.29 Verifica que el personal del Departamento de Recepción y Bell Boy's estén enterados de los eventos del día en curso y el siguiente.
- 7.1.30 Apoya al Recepcionista en el cumplimiento de sus funciones, cuando lleve a cabo el registro o salida de huéspedes, lo realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Check In y Check Out
- 7.1.31 Verifica que el Recepcionista esté enterado del cambio de moneda vigente.
- 7.1.32 Supervisa la adecuada operación de Centros de Consumo y eventos, así como el cierre de los mismos.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 11 de 53

- 7.1.33 En caso de que algún empleado no se presente a laborar asigna al personal que se debe quedar a cubrir el horario en caso estrictamente necesario.
- 7.1.34 Depura el Pitt de Recepción todos los sábados con la finalidad de que no existan comprobantes de atrasados.
- 7.1.35 Revisa diariamente el reporte del día, con el fin de checar que las rentas del día estén correctas antes de que sean cargadas.
- 7.1.36 Realiza el cargo de rentas a grupos, así como el posteo de propinas a bell boys y camaristas, basándose en los Files de Grupos del Departamento de Recepción. Ver Lista de Registros del Departamento.
- 7.1.37 Aplica en sistema cargos de No Shows de las reservaciones garantizadas o con depósito.
- 7.1.38 Cubre el horario de alimentos del Recepcionista de cualquier turno.
- 7.1.39 Atiende y da seguimiento a quejas de huéspedes y clientes, de acuerdo a procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.40 Entrega al recepcionista los pendientes y la llave Maestra y la del fondo fijo.

7.2 Recepcionista 1º y 2º Turno

- 7.2.1 Revisan la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.
- 7.2.2 Reciben de los Recepcionistas de tercer y primer turno el fondo fijo de cajas de mostrador.
- 7.2.3 Imprimen de sistema listas de huéspedes numérica y alfabética, para distribuirlas a los Departamentos de:
 - Ama de LLaves
 - Bell Boy
 - Mantenimiento

 Hotel Francia AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 12 de 53

- 7.2.4 Revisan en sistema el porcentaje de ocupación.
- 7.2.5 Revisan los instructivos de Eventos de Banquetes, con el fin de estar enterados.
- 7.2.6 Proporcionan información a clientes y huéspedes referente a las instalaciones del hotel, tarifas, centros de consumo y eventos programados.
- 7.2.7** Los Recepcionistas realizan Check in y Check out de huéspedes. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- 7.2.8 Los Recepcionistas de primer turno asignan habitaciones a clientes individuales y a grupos de la siguiente manera:
- Obtiene del file diario de reservaciones las Tarjetas de Registro de llegadas del día.
 - Pre-asignan habitaciones para huéspedes de acuerdo a las especificaciones establecidas en la Tarjeta de Registro y las colocan en el pit de reservaciones.
 - Las Tarjetas de Registro de huéspedes que no tengan indicaciones específicas se guardan directamente en el Pitt de reservaciones.
 - Preasignan habitaciones para los integrantes de un grupo de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Instructivo de Grupo que envía el Departamento de Ventas. Ver Lista de llegadas del Día.
 - Al terminar la asignación de las habitaciones de grupos se codifican las llaves y se anexan a la Tarjeta de Registro de cada habitación.
 - Se imprimen dos reportes de la asignación del grupo para los departamentos de Ama de Llaves y de Serví bar.
- 7.2.9 Revisan discrepancias de la siguiente forma:
- Imprimen de sistema las discrepancias vaciando la información de éste en el Reporte de Discrepancias.
 - Envían al Departamento de Ama de Llaves el Reporte de Discrepancias, con el fin de que dicho departamento verifique el estado físico real en que se encuentran las habitaciones y lo devuelvan con los datos reales a Recepción.
 - Cuando reciben las modificaciones de discrepancias del Departamento de Ama de Llaves verifican que se hayan modificado en sistema.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 13 de 53

- De aquellas discrepancias de habitaciones que en Recepción aparecen ocupadas y que Ama de Llaves comprobó como vacías deben llevar a cabo el proceso de check out. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- Cuando se tiene registrada en Recepción una habitación de salida y Ama de Llaves la reporta con equipaje, se verifica si se asignó esa habitación a otro huésped o si el huésped pasado olvidó algo en la misma, si este es el caso se envía lo olvidado al Departamento de Ama de Llaves y se registra en la Bitácora de Lost and Found.

7.2.10 Revisan Stay Overs.

- Imprimen el reporte de Stay overs que arroja el sistema.
- Comparan el reporte contra las Tarjetas de Registro, con el fin de verificar si el huésped tenía registrada su salida para ese día o la modificó al registrarse.
- Si la salida está registrada para el día en curso, se llama al huésped para confirmar cuando será su salida.
- Si el huésped no contesta se pide a Ama de Llaves, Bell Boy o Seguridad que revise la habitación.
- Si la habitación permanece con equipaje se bloquea la habitación.
- Verifica con el Departamento de Crédito y Cobranza, reservaciones o ventas según sea el caso, cuando el Stay Over sea de carta garantía y ésta debe dar autorización de las noches adicionales.
- El reporte de Stay Overs es registro del Departamento de Recepción.

7.2.11 Revisan Saldos Mayores.

- Imprimen el reporte de Saldos Mayores que arroja el sistema vaciando la información en el formato de Actualización de Saldos Mayores. Ver anexo 8.3.
- Se bloquea la habitación del huésped con la finalidad de que pase a Recepción a liquidar su cuenta.

7.2.12 Checan cartas de garantía.

- Al recibir las cartas del Departamento de Reservaciones señalan en las mismas el nombre de la persona a la cual se le hizo la reservación, los conceptos que cubre la compañía y fecha de entrada y salida.
- Si la carta es para un huésped ya registrado llevan a cabo los cambios de acuerdo a las especificaciones de la misma.
- Una vez realizados los cambios en sistema se anexa la carta a la Tarjeta de Registro del huésped.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 14 de 53

- 7.2.13 Realizan cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente.
- 7.2.14 Realizan transferencias de cargos de una cuenta a otra.
- 7.2.15 Piden al Gerente de General y Contraloría, autorización para realizar ajustes varios.
- 7.2.16 Realizan Paid Out a huéspedes debidamente autorizado por el Contador del Hotel, apoyándose en el formato de **Misceláneos**, (únicamente cuando sean devoluciones mayores a \$100.00)
Este formato consta de original y copia.
• El original se envía al contador del hotel en el sobre de concentración.
• La copia se va para auditoria nocturna
- 7.2.17 Realizan cargos por los misceláneos que les entregan los demás Departamentos apoyándose en los formatos de **Misceláneos** recibidos.
- 7.2.18 Realizan cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:
• Abren folios en sistema de acuerdo a los requerimientos que les indique el Ejecutivo de ventas o Coordinador de Grupos y Convenciones.
• Registran en sistema depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
• Registran cargos en sistema y se adjuntan misceláneos que se deban aplicar a las cuentas de eventos.
• En coordinación con el Coordinador de Grupos y Convenciones llevan a cabo la liquidación de cuentas de eventos.
- 7.2.19 Dan seguimiento de crédito a las estancias prolongadas.
- 7.2.20 El Recepcionista de primer turno imprime Listas de Huéspedes y Reporte de Discrepancias.
- 7.2.21 El Recepcionista de segundo turno imprime Lista de Huéspedes, Reporte de Discrepancias, Reporte de Stay Overs y reporte de Actualización Saldos Mayores.

 Hotel Francia AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 15 de 53

7.2.22 Llevan a cabo el corte de caja de la siguiente manera:

- Acomodan sus cuentas de acuerdo al Reporte de Movimientos que imprimen del sistema.
- Una vez acomodada las cuentas, se cotejan contra los del Reporte de Movimientos.
- Se captura en sistema
- Se elabora el Sobre de Concentración el cual es depositado en la tómbola en presencia de seguridad.

7.2.23 Entregan a los Recepcionistas de segundo y tercer turno el fondo rotativo de cajas de mostrador.

7.2.24 En caso de llegar a faltar el recepcionista del turno siguiente, el que se encuentra en turno deberá de doblar su turno.

7.2.25 El recepcionista deberá recolectar los comentarios de clientes y huéspedes al Check Out.

7.2.26 Archiva cheques y comprobantes de consumo del huésped en el pitt.

7.3 Recepcionista 3º Turno

7.3.1 Revisa la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.

7.3.2 Recibe los fondos fijos de cajas de mostrador de los Recepcionistas del segundo turno.

7.3.3 En caso de encontrar alguna discrepancia o Stay over en sistema, pide al Recepcionista de segundo turno que la actualice.

7.3.4 Realiza Check in y Check out de huéspedes. Ver Procedimiento de Check in y Check out.

7.3.5 Archiva y carga cheques y comprobantes de consumo del huésped en el Pitt, de acuerdo al número de habitación que aparezca en dicho comprobante.

7.3.6 Realiza cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 16 de 53

- Registra en sistema, depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
- En coordinación con el Coordinador de Grupos y Convenciones llevan a cabo la liquidación de cuentas de eventos.
- Verifica que los misceláneos y check de consumo son firmados por el personal de eventos para liquidar la cuenta.
- Realiza cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente en caso de ser necesario.

7.3.7 Postea y refleja en sistema las rentas manuales.

7.3.8 Aplica en sistema los cargos de no shows en coordinación con el Jefe de Recepción y Reservaciones.

7.3.9 Imprime de sistema los siguientes reportes:

- Lista numérica de huéspedes con saldos.
- Lista alfabética de huéspedes con notas.
- Rack habitaciones fuera de servicio.
- Rack habitaciones todos los estatus.
- Conteo de casa.
- Llegadas esperadas al día.
- Reporte de rentas y tarifas.
- Reporte de salidas del día.

Estos reportes se imprimen antes de correr el proceso de auditoria y se entregan al Jefe de Recepción. Ver Lista de registros

 <p>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</p>	<p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</p>	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 17 de 53
--	--	---

ANEXOS

- 8.1 Tarjeta de registro
- 8.2 Sobre para llave de habitación
- 8.3 Llave de habitación
- 8.4 Cupón de Alimentos y Bebidas
- 8.5 Vale de caja chica
- 8.6 Cambios a rembolsarse
- 8.7 Sabana de habitaciones en discrepancia (Ama de Llaves)



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: R1-RH

ED: 1

FECHA: 2010

HOJA: Página 18 de 32

ANEXO 8.1

Tarjeta de Registro

LETRA DE IMPRENTA / PLEASE PRINT		4465	
APLICACIONES NUEVAS	NÚMERO DE FOLIO	OBSERVACIONES	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	140 GALLARDO	NOTA IMPORTANTE	
PAÍS DE ORIGEN	PAYS COUNTRY	El Hotel no se hace responsable por daños o perjuicios que surgen de la negligencia en la tarjeta de seguros de los huéspedes o en los servicios de recepción para su seguro. El Hotel no responderá por el robo, daños o extravíos de los artículos que el huésped deje en su habitación ni por el mismo. El huésped es el único responsable de su seguro y el Hotel no se hace responsable por daños o perjuicios que surgen de este tipo de pérdidas o daños.	
COMPANY / COMPANY	PAÍS DE DESTINO	El huésped deberá cumplir con las siguientes normas:	
TELÉFONO DE RES.	CAMBIO DE DIRECCIÓN / T. MAD.	1) Respetar el orden y la limpieza de la habitación.	
CREDITOS / CREDIT CARDS		2) No romper ni dañar la instalación eléctrica.	
<input type="checkbox"/> AMERICAN EXPRESS <input type="checkbox"/> CUBAN BANK <input type="checkbox"/> CARNEL - MASTERCARD		<input type="checkbox"/> BANCOMER - CIBA (BANCAMERICARD) BANAMEX - BANORTE <input type="checkbox"/> CUPON - TRAVEL VOUCHER CHEQUE DE VIAJERO TRAVELLER'S CHECK	
Distinguido huésped: Hotel Francia Aguascalientes le da la más cordial bienvenida a esta soñada. Estamos contentos de tener la oportunidad de servirle, esperamos que nuestras instalaciones y servicios sean de su agrado.		3) Respetar el orden y la limpieza de la habitación.	
Dear Guest: Welcome to the Francia Aguascalientes Hotel. We are delighted to have this opportunity to serve you. We hope you find our facilities and service enjoyable and our employees cordial and willing hosts.		4) No romper ni dañar la instalación eléctrica.	
PRESA MONTEFIORI		5) No dejar objetos de valor en la habitación.	

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 19 de 32

ANEXO 8.2

SOBRE PARA LLAVE DE HABITACION (KEY CARD)



ACAPULCO • AGUASCALIENTES
CUERNAVACA • CD. DE MEXICO
VERACRUZ • VILLA HERMOSA

Bienvenido
Welcome

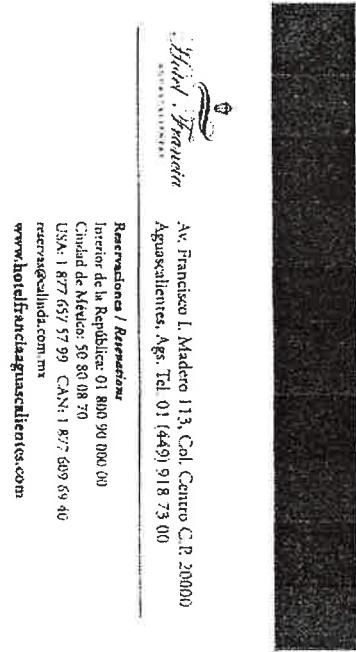
RESERVACIONES - RESERVATIONS
Sociedad Republica 11809021131 - C.D. de México - FAX 088 2870
55 1 877 013749 - CAN 1 877 629 6142
www.hotelfranciaaguascalientes.com
www.villahermosahotel.com

AV. FRANCISCO I. MADERO No. 113-A
COL. CENTRO C.P. 20000
AGUASCALIENTES, AGS.
TEL. (449) 918-73-00
FAX (449) 915-73-17

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 20 de 32
---	--	---

ANEXO 8.3

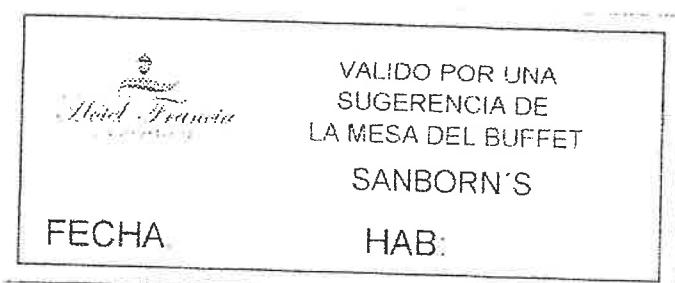
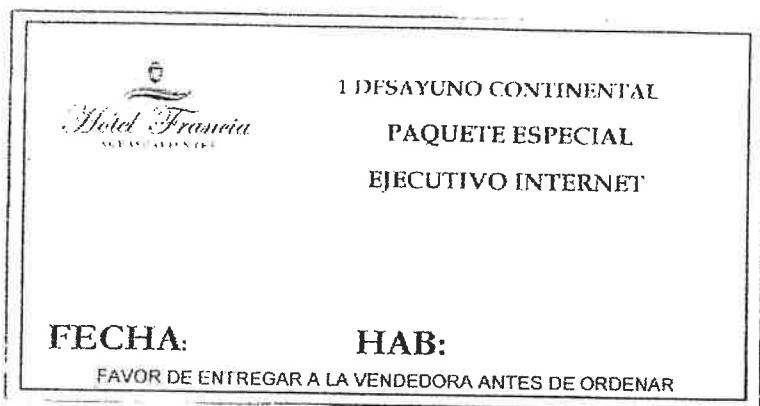
LLAVE DE HABITACION



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 21 de 32

ANEXO 8.4

CUPON DE ALIMENTOS Y BEBIDAS





HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R1-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

FECHA: 2010

HOJA: Página 23 de 32

ANEXO 8.6

CAMBIOS A REEMBOLSARSE



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R1-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

FECHA: 2010

HOJA: Página 24 de 32

SABANA DE HABITACIONES (DISCREPANCIAS)

REPORTE DE AMA DE LLAVES

DIA	FECHA	HORA	4° PISO	
			5° PISO	6° PISO
	17-09-09			
	401	501	601	01
	402	502	602	02
	403	503	603	03
	404	504	604	04
	405	505	605	05
	406	506	606	06
	407	507	607	07
	408	508	608	08
	409	510	610	10
	410	511	611	11
	411	512	612	12
	412	513	613	13
	413	514	614	14
	414	515	615	15
	415	516	616	16
	416	517	617	17
	417	518	618	18
	418	519	619	19
	419	520	620	20
		521		
			REVISIÓN:	

REPORTE DE AMA DE LLAVES

4° PISO	5° PISO	6° PISO	7° PISO	
			8° PISO	9° PISO
	501	601	701	01
	502	602	702	02
	503	603	703	03
	504	604	704	04
	505	605	705	05
	506	606	706	06
	507	607	707	07
	508	608	708	08
	510	610	710	10
	511	611	711	11
	513	613	713	13
	515	615	715	15
	516	616	716	16
	517	617	717	17
	518	618	718	18
	519	619	719	19
	520	620	720	20
		721		
			REVISIÓN:	

ANEXO 8.7

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 25 de 32

1. PROCESO

7.4 Jefe de Recepción.

- * Apoya y supervisa a los bell boys en el cumplimiento de sus funciones.
- 7.4.1 Elabora los horarios del personal bajo su cargo y lo distribuye a los mismos, para que lo firmen de enterados y envía una copia de este al Departamento de Seguridad, Gerencia de Recepción y Recursos Humanos conservando una copia como registro del departamento. En caso de que hubiera cambios por alta ocupación, se modifican estos.
- 7.4.2 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.
- 7.4.3 Ser un ejemplo para los colaboradores en términos de capacidad, organización, conocimientos y obtención de resultados, así como el manejo adecuado de huéspedes.
- 7.4.4 Programa las juntas del departamento, se asegura de la participación de todos los colaboradores, así mismo elabora la minuta correspondiente y, entrega copia a cada uno de los colaboradores, a la Gerencia General y archiva la del departamento.
- 7.4.5 Imparte la inducción específica al puesto al personal de nuevo ingreso de acuerdo con Manual de procedimientos que entrega el departamento de Recursos Humanos.
- 7.4.6 Elabora el plan anual de vacaciones del personal bajo su cargo, de acuerdo a la lista que proporciona el personal de Recursos Humanos, enviando una copia de dicho plan al departamento de Recursos Humanos y conserva una.
- 7.4.7 Elabora la lista de asistencia del personal a su cargo, entregándola quincenalmente al Coordinador de Recursos Humanos.
- 7.4.8 Es responsable de la recepción y/o resguardo de artículos suministrados por el cliente o huésped en las ocasiones en que corresponda.
- 7.4.9 Supervisa y analiza los procedimientos del área y en caso de ser necesario mejorarlos, para que estos sean completamente eficientes.
- 7.4.10 Elabora y revisa periódicamente las descripciones del puesto de todo el personal del área.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 26 de 32
---	--	---

- 7.4.11 Establece y conserva comunicación constante con todos los departamentos y niveles para brindar un mejor servicio a los huéspedes.
- 7.4.12 Es responsable de cumplir con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- 7.4.13 Lee y anota en bitácora de Bell boys los pendientes registrados en los turnos anteriores, dando seguimiento a los mismos.
- 7.4.14 Registra en bitácora de check room el equipaje o artículos varios que los huéspedes suministran para su resguardo.
- 7.4.15 Anota en el reporte diario de bell boy's, los servicios realizados por los mismos durante el día (entradas, salidas y solos) el cual se archiva al final del día. Ver anexo 8.1
- 7.4.16 Anota en el reporte diario de servicios todos los artículos varios, que se suben y entregan en las habitaciones y oficinas administrativas. Ver anexo 8.6
- 7.4.17 Elabora y autoriza las requisiciones de almacén y compra.
- 7.4.18 Lleva a cabo, cuando les corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante el reporte diario de botones, reporte diario de servicios.
- 7.4.19 Supervisa que el área de lobby se encuentre en perfecto estado físico y de limpieza.
- 7.4.20 Reporta vía telefónica al departamento de ama de llaves cuando el lobby necesita algún servicio de limpieza.
- 7.4.21 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 Bell boy's.
- 7.4.22 Cuando se le reporta algún desperfecto de habitaciones, se comunica vía telefónica al departamento de mantenimiento para indicar el desperfecto encontrado. Ver anexo 8.2
- 7.4.23 Da información sobre eventos que se llevarán a cabo en los salones de convenciones del hotel, de acuerdo con las hojas de instructivos que recibe.
- 7.4.24 Revisa y archiva los Instructivos de grupos que les entrega el departamento de ventas.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 27 de 32
---	--	---

7.4.25 Desarrolla y supervisa en compañía de sus colaboradores, los objetivos anuales del departamento.

7.4.26 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.

7.4.27 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.

7.4.28 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.

7.4.29 Se encargará de verificar puntualmente la limpieza y buen funcionamiento de las habitaciones de los huéspedes VIP's antes de su llegada.

7.4.30 Se encargará de la bitácora de HUÉSPEDES DISTINGUIDOS.

7.4.31 Se encargará de llevar una bitácora de pendientes o requerimientos generales de huéspedes.

7.5.5 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.

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 28 de 32
--	---	---

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.

7.5.6 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 29 de 32

7.5.7 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.

7.5.8 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.
- Ser cortés y respetuoso.
- Anotar todas las cosas sobresalientes.
- Mantener una actitud positiva.

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 AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 30 de 32
--	---	---

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 está 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 RECEPCIÓN	COD: R1-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 31 de 32
--	---	---

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	COD: R1-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 2010 HOJA: Página 32 de 32

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.