

HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

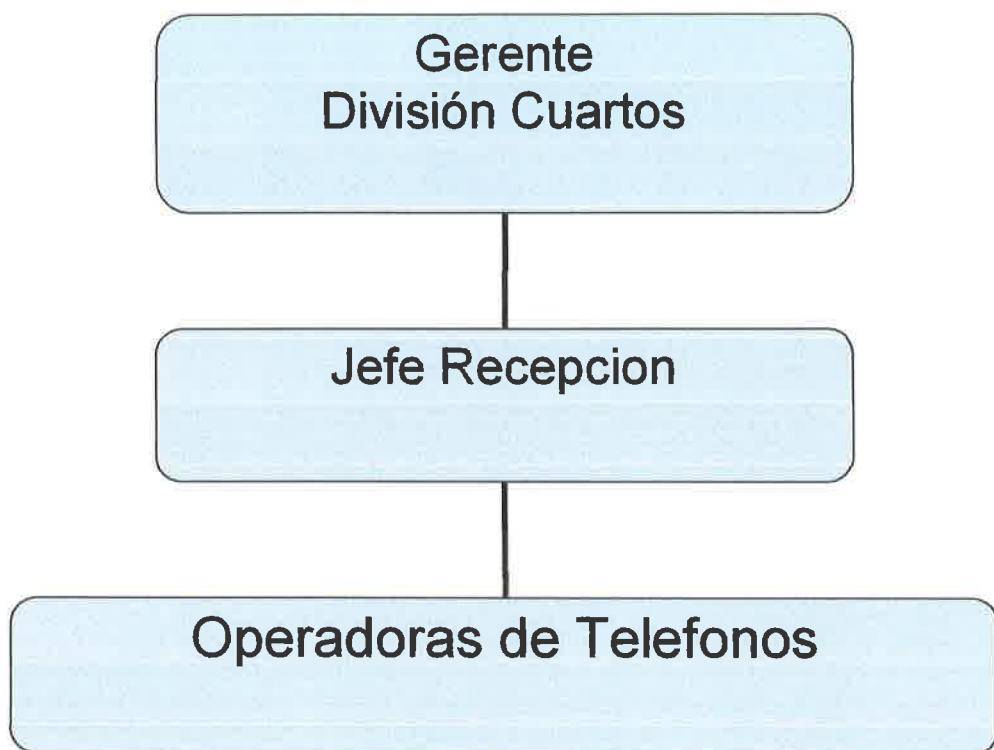
MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

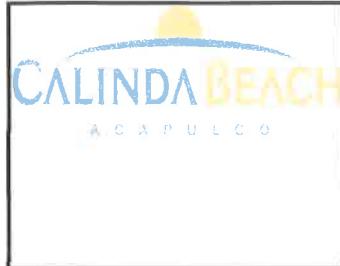
COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 1 de 21





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 2 de 21

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO

### 2. ALCANCE

### 3. RESPONSABILIDAD

### 4. REFERENCIAS

### 5. DEFINICIONES

### 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

### 7. PROCESO

7.1 Operadora Primer Turno

7.2 Operadora Segundo Turno

7.3 Operadora Tercer Turno

7.4 Llamadas de Emergencia

### 8. ANEXOS

8.1 Formato Llamadas de Cortesía

8.2 Recado Telefónico

8.3 Recibo de cargos Llamadas telefónicas emitidas por sistema

8.4 Reporte Hot Line

8.5 Reporte de Llamadas Oficiales

8.6 Control de Asistencia

8.7 Control Servicio despertador

8.8 Reporte Ocupación de la Plaza.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 21

## 1. OBJETIVO

Brindar el mejor servicio de comunicaciones por teléfono a través del conmutador para todos los huéspedes, clientes y personal en general de la compañía.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Recepción y Teléfonos.

## 3. RESPONSABILIDAD

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

## 4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimientos.

## 5. DEFINICIONES

### 5.1 Ajuste:

Es un procedimiento que se aplica cuando existe un error en el tarificador 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 Gerente de División Cuartos, Guardia Ejecutiva, Gerente Nocturno o algún miembro del Comité Ejecutivo.

### 5.2 Posteo:

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

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 21

### 5.3 VIPS:

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial, el termino en ingles es VERY IMPORTANT PERSON.

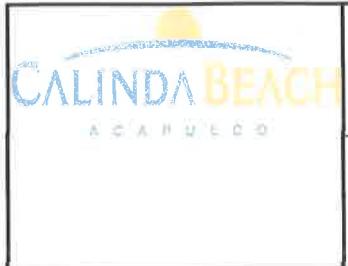
## 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 Utiliza las frases de cortesía mas comunes, tales como POR FAVOR Y GRACIAS en el momento apropiado, será un reflejo de la propia personalidad y de la imagen del hotel.
- 6.2 Se debe esperar a que la persona que llamo cuelgue primero.
- 6.3 No se deben de utilizar modismos tales como: Querida – Darling, Amor, Hooney, Amigo, Friend u Okay. Ser amigable pero no informal.
- 6.4 Si es necesario dejar al cliente esperando por cualquier razón, se debe mantener el contacto cada 30 segundos: Minutos de silencio en el teléfono parecen horas. La persona que esta efectuando la llamada tal vez prefiera volver a llamar o dejar recado.

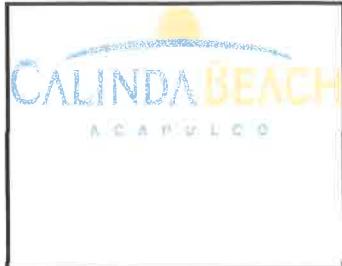
## 7. PROCESO

### 7.1 Operadora primer turno:

- 7.1.1 Lee bitácora de operadoras y comunicados de recepción electrónica.
- 7.1.2 Verifica despertadores de forma personalizada.
- 7.1.3 Revisa reporte de salidas para cerrar líneas y revisar cargos.
- 7.1.4 Realiza reporte de llamadas oficiales del día anterior y lo pasa a Contraloría.
- 7.1.5 Toma recados del área administrativa en su ausencia.
- 7.1.6 Esta al pendiente de que el tarificador funcione correctamente.
- 7.1.7 Realiza formato para las actualizaciones de las claves telefónicas e identificadoras de ejecutivos de nuevo ingreso.
- 7.1.8 Cumple con el código de vestimenta previamente establecido por Gerencia General, Recursos Humanos y Gerente División Cuartos.
- 7.1.9 Promueve la venta de los artículos del mini market.
- 7.1.10 Cumple con la fraseología establecida.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 21

- 7.1.11 Se presenta en su área de trabajo a la hora marcada en su rol de turnos debidamente, uniformada ( Peinada y maquillada) de acuerdo al código de vestimenta implementado.
- 7.1.12 Revisa su bitácora de pendientes en la cual debe encontrar y reportar \*Recibos foliados \* Documentos e información general \* Pendientes por resolver o dar seguimiento \*\*Líneas abiertas \*\*Despertadores programados.
- 7.1.13 Prepara su área de trabajo limpiándola, despejándola, ordenando los documentos y artículos de trabajo.
- 7.1.14 Verifica cargos de habitaciones y llamadas oficiales que se hayan efectuado en su ausencia.
- 7.1.15 **Apertura de Líneas,** Esta al pendiente de las llegadas de reservaciones o walk in que dejen voucher abierto para habilitar su línea telefónica.
- 7.1.16 En el caso de habitaciones que solo pagan el hospedaje o tienen cartas Garantía o cupones y llegarán a solicitar que se les abriera la línea se les habilita la línea y se le indica al huésped de favor pasar Posteriormente a recepción a dejar algún voucher abierto o bien un Depósito en efectivo.
- 7.1.17 **Cierre de líneas,** A su llegada debe revisar el reporte de salidas programadas del día para verificar si alguna tiene línea abierta.
- 7.1.18 Cuando las habitaciones hacen su check out procede a cerrar la línea si se encuentra abierta y verifica que los cargos del día se hayan hecho correctamente.
- 7.1.19 **Verifica despertadores personalizados,** Al recibir su turno la operadora debe revisar en su bitácora y formato de despertadores si hay algún despertador programado para verificarlo de manera personalizada.
- 7.1.20 Cuando un huésped solicite el servicio de despertador, se deberá corroborar su nombre, número de habitación y hora solicitada.
- 7.1.21 Sin excepción se deberá ofrecer al huésped un segundo despertador 10 min después del horario solicitado para corroborar su despertador.
- 7.1.22 Se deberá anotar cada día todos los despertadores en el formato adjunto sin excepción. Y en la recepción de cada turno se deberá revisar si hay alguno pendiente. Cada despertador realizado y verificado deberá ser marcado de un color particular.
- 7.1.23 La llamada de despertador deberá ser : **Buenos días Sr. (apellido del huésped) su servicio despertador son las( hora del despertador) que tenga un excelente día “**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

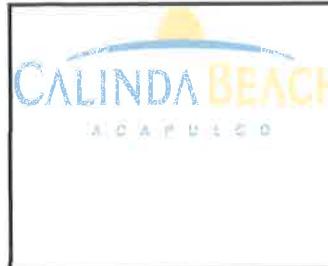
MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 6 de 21

- 7.1.24 La llamada para corroborar el despertador (si el huésped lo solicita) será :**"Buenos días Sr. (apellido del huésped) le habla (nombre de la operadora) estoy verificando su servicio despertador"**
- 7.1.25 **Llamadas Externas**, Al anunciararse una llamada externa se oprime la tecla en la cual se anuncia la llamada, utilizando al contestar la fraseología establecida HCBA Buenos Días con gusto le atiende .... Escuchar con atención el nombre del huésped, número de habitación ó número de extensión que se solicita, utilizando la fraseología establecida antes de hacer la conexión **Con gusto le comunico**.
- 7.1.26 **Llamadas Internas**, Las llamadas internas se anuncian apareciendo el número de extensión que llama en la pantalla de la consola. Deberá atender la llamada antes del tercer timbrado, utilizando la fraseología establecida. **Buenos Días Telefonos Con gusto le atiende....** ( Nombre de la operadora en turno ).
- 7.1.27 El formato de despertador deberá ser uno por día y se deberá archivar en la carpeta correspondiente una vez que todos los despertadores del día hayan sido verificados.
- 7.1.28 En los turnos en que hay una operadora, el servicio de despertador es su responsabilidad.
- 7.1.29 Cabe mencionar que el despertador que usualmente se programa vía telefónica para habitaciones debe ser programado como recordatorio para la operadora en turno. Por ningún motivo se programará para las habitaciones.
- 7.1.30 **Llamada de cortesía**, Durante cada turno la operadora debe revisar constantemente el reporte de llegadas en casa y proceder a hacer la llamada de cortesía. El procedimiento es el siguiente:  
Se anota en el formato de llamada de cortesía los datos marcados (No. De Hab -Nombre del huésped-día-hora-Empresa y No. De teléfono)  
Se marca a cada una de las habitaciones que lleguen durante su turno indicándole que es la operadora de teléfonos, que llama para darle la bienvenida y cerciorarse de que todo este bien en su habitación, indicar que debe marcar la extensión " \* 0" en caso de tener algún requerimiento y explicar el procedimiento para hacer llamadas telefónicas, según sea el caso (con o sin crédito). Deberá hacer la invitación al restaurante El Delfín, indicando beneficios de usar su cupón de desayuno (si es el caso). En los casos en que sea plan sin alimentos se deberá hacer la invitación remarcando los platillos del menú que se ofrecen. Finalmente, se despide dando su nombre y poniéndose a sus órdenes para cualquier cosa o información que



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 7 de 21

necesite. Por último procede a llenar el formato de llamada de cortesía con los comentarios del huésped en la columna de observaciones. En caso de haber algún requerimiento se lo hace llegar al departamento que corresponda.

- 7.1.31 Durante cada turno la operadora debe revisar la Elaboración de reportes diarios de huéspedes y llamadas oficiales. Al finalizar cada turno debe realizar los reportes de llamadas de huéspedes así como de llamadas oficiales. Estos reportes se hacen del tarificador directamente el de huéspedes, el reporte de llamadas oficiales se registran en el formato correspondiente. Una vez impresos los reportes se hacen las observaciones pertinentes (llamada pagada, oficial, personal, etc. Se envía a Gerencia General para su revisión.
- 7.1.32 **Seguridad para nuestros huéspedes,** A la persona que solicite el número de habitación de un huésped, se le ofrecerá transmitir la Llamada a la habitación. Si la persona insiste en conocer el número de habitación, POR NINGUNA RAZON SE LE PROPORCIONARA EL NUMERO DE HABITACION se deberá contactar al huésped informándole de la situación.

## 7.2 Operadora Segundo Turno.

- 7.2.1 Lee la bitácora de operadoras y recepciones electrónicas.
- 7.2.2 Revisa reporte de salidas y verifica que las líneas hayan sido cerradas
- 7.2.3 Realiza reporte de llamadas oficiales del día anterior.
- 7.2.4 Realiza reporte de llamadas de huéspedes.
- 7.2.5 Realiza llamadas de cortesía a las habitaciones que llegan en el transcurso del día y les invita a conocer el Restaurante el Delfín.
- 7.2.6 Atiende requerimientos de huéspedes.
- 7.2.7 Tomar recados de la gerencia y contraloría en su ausencia
- 7.2.8 Esta al pendiente de que el tarificador funcione correctamente
- 7.2.9 Programa despertadores a solicitud de los huéspedes y los anota en el formato correspondiente.
- 7.2.10 Cumple con el código de vestimenta previamente establecido por Gerencia General, Recursos Humanos y Gerente División Cuartos.
- 7.2.11 Promueve la venta de los artículos del Minimarket.
- 7.2.12 Cumple con la fraseología previamente establecida.
- 7.2.13 **Cambio y entrega de turnos,** Se presenta en su área de trabajo a la hora marcada en su rol de turnos debidamente, uniformada (Peinada y maquillada) de acuerdo al código de vestimenta ya implementado.
- 7.2.14 Revisa su bitácora de pendientes en la cual debe encontrar y reportar \*Recibos foliados \* Documentos e información general \* Pendientes por resolver o dar seguimiento \*\*Líneas abiertas \*\*Despertadores programados.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 8 de 21

- 7.2.15 Prepara su área de trabajo limpiándola, despejándola, ordenando los documentos y artículos de trabajo.
- 7.2.16 Verifica cargos de habitaciones y llamadas oficiales que se hayan efectuado en su ausencia.
- 7.2.17 **Apertura de líneas,** Durante su turno la operadora debe estar al pendiente de las llegadas de reservaciones o walk in que dejen voucher abierto para habilitar su línea telefónica.
- 7.2.18 En el caso de habitaciones que solo pagan el hospedaje o tienen cartas garantía o cupones y llegarán a solicitar que se les abriera la línea se les debe habilitar la línea e indicarles que deben pasar posteriormente a recepción a dejar algún voucher abierto o bien un depósito en efectivo.
- 7.2.19 Cada vez que abre una línea ya sea con o sin crédito deberá hacer la anotación en su bitácora para que el siguiente turno este al pendiente.
- 7.2.20 **Cierre de líneas,** A su llegada debe revisar el reporte de salidas programadas del día para verificar si alguna tiene línea abierta, Cuando las habitaciones hacen su check out procede a cerrar la línea si se encuentra abierta y verifica que los cargos del día se hayan hecho correctamente.
- 7.2.21 **Verifica despertadores personalizados,** Al recibir su turno la operadora debe revisar en su bitácora, y formato de despertadores si hay algún despertador programado para verificarlo de manera personalizada.
- 7.2.22 Cuando un huésped solicite el servicio de despertador, se deberá corroborar su nombre, número de habitación y hora solicitada.
- 7.2.23 Sin excepción se deberá ofrecer al huésped un segundo despertador 10 min después del horario solicitado para corroborar su despertador.
- 7.2.24 Se deberá anotar cada día todos los despertadores en el formato adjunto sin excepción. Cada despertador realizado y verificado deberá ser marcado de un color particular.
- 7.2.25 La llamada de despertador deberá ser "**Buenas Tardes Sr. (apellido del huésped) su servicio despertador son las (hora del despertador) que tenga un excelente día**"
- 7.2.26 La llamada para corroborar el despertador (si el huésped lo solicita) será "**Buenas tardes Sr. (apellido del huésped) le habla (nombre del recepcionista) de teléfonos estoy verificando su servicio despertador**"

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 9 de 21

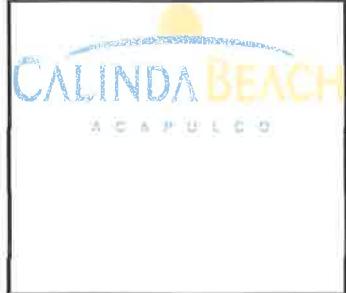
- 7.2.27 El formato de despertador deberá ser uno por día y se deberá archivar en la carpeta correspondiente una vez que todos los despertadores del día hayan sido verificados.
- 7.2.28 En los turnos en que hay una operadora, el servicio de despertador es su responsabilidad.
- 7.2.29 Cabe mencionar que el despertador que usualmente se programaba vía telefónica para habitaciones deberá ser programado únicamente para la extensión de teléfonos como recordatorio para la operadora en turno. Por ningún motivo se programará para las habitaciones.
- 7.2.30 **Llamadas Externas,** Al anunciararse una llamada externa se oprime la tecla en la cual se anuncia la llamada, utilizando al contestar la fraseología establecida HCBA Buenos Días con gusto le atiende .... Escuchar con atención el nombre del huésped, número de habitación ó número de extensión que se solicita, utilizando la fraseología establecida antes de hacer la conexión **Con gusto le comunico.**
- 7.2.31 **Llamadas Internas,** Las llamadas internas se anuncian apareciendo el número de extensión que llama en la pantalla de la consola. Deberá atender la llamada antes del tercer timbrazo, utilizando la fraseología establecida. **Buenas tardes Telefonos Con gusto le atiende....** ( Nombre de la operadora en turno ).
- 7.2.32 **Llamada de cortesía,** Durante cada turno la operadora revisa constantemente el reporte de llegadas en casa y procede a hacer la llamada de cortesía. El procedimiento es anota en el formato de llamada de cortesía los datos marcados (No. De Hab -Nombre del huésped-día-hora-Empresa y No. De teléfono) Marca a cada una de las habitaciones que lleguen durante su turno indicándole que es la operadora de teléfonos, que llama para darle la bienvenida y cerciorarse de que todo este bien en su habitación, indica que debe marcar la extensión “\*0” en caso de tener algún requerimiento y explicar el procedimiento para hacer llamadas telefónicas, según sea el caso (con o sin crédito). Hace la invitación al restaurante el Delfín, indicando beneficios de usar su cupón de desayuno (si es el caso). En los casos en que sea plan sin alimentos se deberá hacer la invitación remarcando los platillos del restaurante el Delfín que se ofrecen. Finalmente, se despide dando su nombre y poniéndose a sus órdenes para cualquier cosa o información que necesite.
- 7.2.33 Por último procede a llenar el formato de llamada de cortesía con los comentarios del huésped en la columna de observaciones. En caso de haber algún requerimiento se lo hace llegar al departamento que corresponda.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 10 de 21

- 7.2.34 **Elaboración de reportes diarios de huéspedes y llamadas oficiales,** Al finalizar cada turno debe realizar los reportes de llamadas de huéspedes así como de llamadas oficiales.
- 7.2.35 Estos reportes se hacen del tarificador directamente.
- 7.2.36 Una vez impresos los reportes se hacen las observaciones pertinentes (llamada pagada, oficial, personal, etc).
- 7.2.37 Se envía a Gerencia General para su revisión.
- 7.2.38 **Seguridad para nuestros huéspedes,** A la persona que solicite el número de habitación de un huésped, se le ofrecerá transmitir la Llamada a la habitación. Si la persona insiste en conocer el número de habitación, POR NINGUNA RAZON SE LE PROPORCIONARA EL NUMERO DE HABITACION se deberá contactar al huésped informándole de la situación.

### 7.3 Operadora Tercer Turno

- 7.3.1 Lee bitácora de operadoras y comunicados de recepción electrónica.
- 7.3.2 Verifica despertadores de forma personalizada.
- 7.3.3 Revisa reporte de salidas para cerrar líneas y revisar cargos.
- 7.3.4 Esta al pendiente de que el tarificador funcione correctamente.
- 7.3.5 Cumple con el código de vestimenta previamente establecido por Gerencia General, Recursos Humanos y Gerente División Cuartos.
- 7.3.6 Cumple con la fraseología establecida.
- 7.3.7 Se presenta en su área de trabajo a la hora marcada en su rol de turnos debidamente, uniformada ( Peinada y maquillada) de acuerdo al código de vestimenta implementado.
- 7.3.8 Revisa su bitácora de pendientes en la cual debe encontrar y reportar \*Recibos foliados \* Documentos e información general \* Pendientes por resolver o dar seguimiento \*\*Líneas abiertas \*\*Despertadores programados.
- 7.3.9 Prepara su área de trabajo limpiándola, despejándola, ordenando los documentos y artículos de trabajo.
- 7.3.10 Verifica cargos de habitaciones y llamadas oficiales que se hayan efectuado en su ausencia.
- 7.3.11 **Apertura de Líneas,** Esta al pendiente de las llegadas de reservaciones o walk in que dejen voucher abierto para habilitar su línea telefónica.
- 7.3.12 En el caso de habitaciones que solo pagan el hospedaje o tienen cartas Garantía o cupones y llegarán a solicitar que se les abriera la línea se les habilita la línea y se le indica al huésped de favor pasar Posteriormente a recepción a dejar algún voucher abierto o bien un Depósito en efectivo.



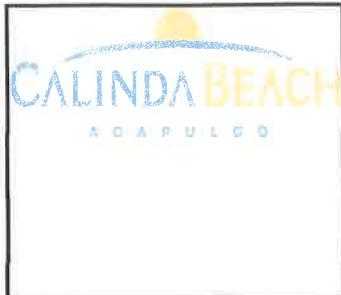
HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO  
MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

COD: Ac4

ED: 2  
FECHA: 2010

HOJA: Página 11 de  
21

- 7.3.13 **Cierre de líneas,** A su llegada debe revisar el reporte de salidas programadas del día para verificar si alguna tiene línea abierta.
- 7.3.14 Cuando las habitaciones hacen su check out procede a cerrar la línea si se encuentra abierta y verifica que los cargos del día se hayan hecho correctamente.
- 7.3.15 **Verifica despertadores personalizados,** Al recibir su turno la operadora debe revisar en su bitácora y formato de despertadores si hay algún despertador programado para verificarlo de manera personalizada.
- 7.3.16 Cuando un huésped solicite el servicio de despertador, se deberá corroborar su nombre, número de habitación y hora solicitada.
- 7.3.17 Sin excepción se deberá ofrecer al huésped un segundo despertador 10 min después del horario solicitado para corroborar su despertador.
- 7.3.18 Se deberá anotar cada día todos los despertadores en el formato adjunto sin excepción. Y en la recepción de cada turno se deberá revisar si hay alguno pendiente. Cada despertador realizado y verificado deberá ser marcado de un color particular.
- 7.3.19 La llamada de despertador deberá ser : **Buenos días Sr. (apellido del huésped) su servicio despertador son las( hora del despertador) que tenga un excelente día** “
- 7.3.20 La llamada para corroborar el despertador (si el huésped lo solicita) será :**“Buenos días Sr. (apellido del huésped) le habla (nombre de la operadora) estoy verificando su servicio despertador”**
- 7.3.21 El formato de despertador deberá ser uno por día y se deberá archivar en la carpeta correspondiente una vez que todos los despertadores del día hayan sido verificados.
- 7.3.22 En los turnos en que hay una operadora, el servicio de despertador es su responsabilidad.
- 7.3.23 Cabe mencionar que el despertador que usualmente se programa vía telefónica para habitaciones debe ser programado como recordatorio para la operadora en turno. Por ningún motivo se programará para las habitaciones.
- 7.3.24 **Llamadas Externas,** Al anunciar una llamada externa se oprime la tecla en la cual se anuncia la llamada, utilizando al contestar la fraseología establecida HCBA Buenos Días con gusto le atiende .... Escuchar con atención el nombre del huésped, número de habitación ó número de extensión que se solicita, utilizando la fraseología establecida antes de hacer la conexión **Con gusto le comunico.**

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 12 de 21

- 7.3.25 **Llamadas Internas**, Las llamadas internas se anuncian apareciendo el número de extensión que llama en la pantalla de la consola., Deberá atender la llamada antes del tercer timbrazo, utilizando la fraseología establecida. **Buenos Días Telefonos Con gusto le atiende....** ( Nombre de la operadora en turno ).
- 7.3.26 Durante cada turno la operadora debe revisar la Elaboración de reportes diarios de huéspedes y llamadas oficiales. Al finalizar cada turno debe realizar los reportes de llamadas de huéspedes así como de llamadas oficiales. Estos reportes se hacen del tarificador directamente el de huéspedes, el reporte de llamadas oficiales se registran en el formato correspondiente. Una vez impresos los reportes se hacen las observaciones pertinentes (llamada pagada, oficial, personal, etc. Se envía a Gerencia General para su revisión.
- 7.3.27 Elabora el reporte de Comparativo porcentajes de ocupación de los hoteles de la competencia y entrega este al departamento de recepción y reservaciones para elaboración del market share .
- 7.3.28 Revisa la Bitácora para enterarse de pendientes y darles seguimiento.
- 7.3.29 **Seguridad para nuestros huéspedes**, A la persona que solicite el número de habitación de un huésped, se le ofrecerá transmitir la Llamada a la habitación. Si la persona insiste en conocer el número de habitación, POR NINGUNA RAZON SE LE PROPORCIONARA EL NUMERO DE HABITACION se deberá contactar al huésped informándole de la situación.

#### 7.4 Llamadas de Emergencia

En estos casos la operadora establece constante comunicación con el huésped, se dirige en lo posible al huésped por su nombre y o apellido, habla con voz pausada y suave se anticipa a las necesidades del huésped.

Siempre es específica al dar direcciones e información.

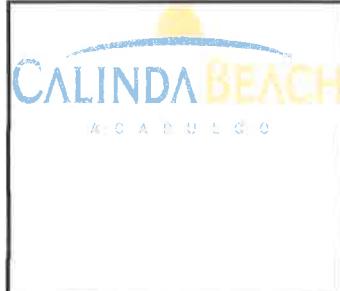
No decir que algo tomará diez minutos cuando sabemos que tomará una hora

Siempre es amable cuando el huésped esté confundido o alterado.

Reporta al Gerente de División Cuartos o al ejecutivo de guardia.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: Ac4
	MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 13 de 21

- 7.4.1 **Llamadas de Huespedes familiar enfermo en la habitación,** al recibir la llamada la operadora ofrece el servicio medico y le comunica de inmediato al huésped con el Doctor de guardia del hotel, siempre mantiene en línea al huésped y le llama por su apellido con el fin de mantenerle calmado, la operadora mantiene al huésped en conferencia con la línea desde el llamado hasta que conteste el doctor, La operadora esta siempre al pendiente del huésped para llamar a una ambulancia si es necesario, antes de llamar a la ambulancia debe tener la autorización del Doctor de guardia e inmediatamente deberá informar al gerente de División Cuartos y en su ausencia de este al ejecutivo de guardia en el hotel.
- 7.4.2 **Llamadas de huésped en caso de un sismo,** La Operadora mantiene la calma y da el ejemplo al huésped a quien siempre le llama por su apellido informándole que no pasa nada y trata de mantener al cliente en calma, en caso de que se suspendiera el servicio de iluminación con voz firme y amable le informa al cliente que ya el personal de mantenimiento esta haciendo cargo de las reparaciones, insistiendo al huésped conservar la calma y de preferencia mantenerse dentro de su habitación.
- 7.4.3 **Conato de incendio,** en estos casos la operadora al recibir un llamado de algún empleado reportando un conato de incendio informa de inmediato a la gerencia, una vez que un ejecutivo solicita el servicio de bomberos procede a solicitar el apoyo y hace la llamada de auxilio, las llamadas que recibe por parte de los huéspedes les tranquiliza ayudándoles con la información y manteniéndoles en calma, si llegara a ser necesario de evacuar el hotel llama a cada uno de los huéspedes informando que salida debe tomar siguiendo las instrucciones de la brigada que existe en casos de incendio.
- 7.4.4 **Atentados o Violencia o reporte de robos en las habitaciones ,** en las llamadas que recibe la operadora de un huésped que reporta riña entre sus mismos compañeros de habitación, robo o algún atentado, ayuda al huésped informando que de inmediato un Supervisor de Seguridad estará dándole apoyo personalizado, de inmediato da aviso al jefe de seguridad así como al gerente de División Cuartos o ejecutivo de guardia. Esta siempre al pendiente de cualquier llamado o requerimiento que necesite el huésped.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

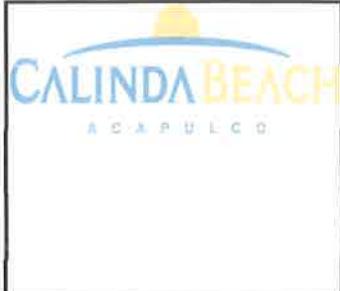
## **MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS**

ED: 2

FECHA: 2010

**HOJA:** Página 14 de  
21

## Anexo 1. Formato de llamadas cortesía.



## HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

## **MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS**

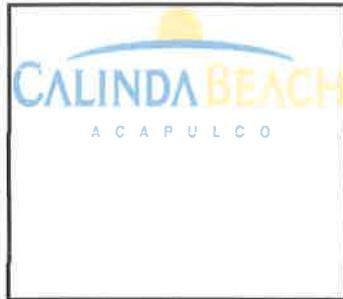
COD: Ac4

**ED:** 2  
**FECHA:** 2010

**HOJA:** Página 15 de  
21

## Anexo 2. Recado telefónico

CALINDA	
SR	
MR	
CUARTO	
ROOM	
EL SR. (LA SRA.)	
MR. (MRS.)	
HABLO POR TELEFONO A LAS	
CALLED YOU BY TELEPHONE AT	
LLAMARA OTRA VEZ	<input type="checkbox"/>
(WILL CALL AGAIN)	<input type="checkbox"/>
SOLICITA QUE UD. LLAME	<input type="checkbox"/>
(REQUEST THAT YOU CALL)	<input type="checkbox"/>
NOTAS (REMARKS)	<hr/> <hr/> <hr/>
FECHA	PERSONA RECIBIO MESSAGE RECEIVED BY



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 16 de  
21

Anexo 3. Recibo de cargo llamadas telefónicas emitidas por sistema

SR. VAVSES VALES

23029

0708

09/04/2010

018008492272

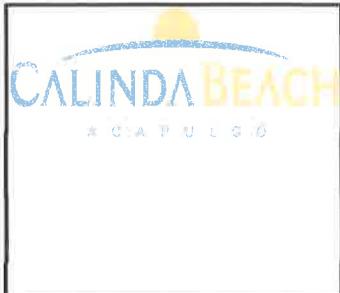
10 22 22 00:01:00

13:06

15.12

Llamada 800 Nacional

Página 1



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

**HOJA:** Página 17 de  
21

## Anexo 4 . Reporte Hot Line



## HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: Ac4

## **MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS**

ED: 2

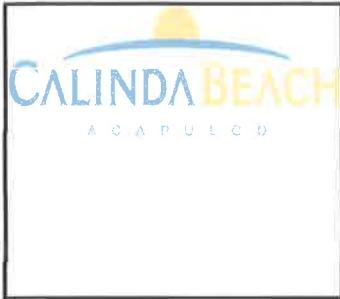
**FECHA:** 2010

**HOJA:** Página 18 de  
21

## Anexo 5 . Reporte de Llamadas Oficiales



## **REPORTES DE LLAMADAS OFICIALES**



## HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

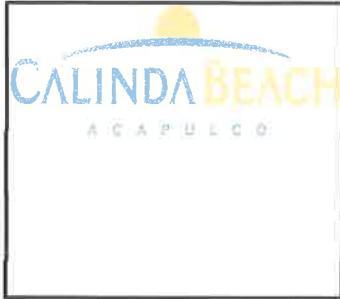
COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 19 de  
21

## Anexo 6 . Control de Asistencia



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS**

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 20 de  
21

Anexo 7 . Control de Servicio Despertador

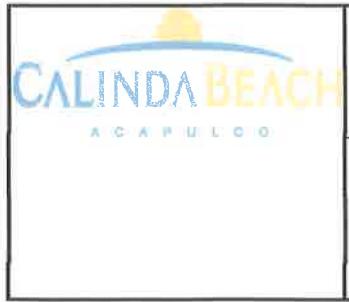


**CONTROL DE SERVICIO DE DESPERTADOR**

fecha \_\_\_\_\_

**LLAMADAS ESPECIALES**

4:00 A.M.	4:15 A.M.	4:30 A.M.	4:45 A.M.	5:00 A.M.	5:15 A.M.	HORA/CTO.	HORA/CTO.
6:30 A.M.	6:45 A.M.	6:00 A.M.	6:15 A.M.	6:30 A.M.	6:45 A.M.	7:00 A.M.	7:15 A.M.
7:30 A.M.	7:45 A.M.	8:00 A.M.	8:15 A.M.	8:30 A.M.	8:45 A.M.	9:00 A.M.	9:15 A.M.
9:30 A.M.	9:45 A.M.	10:00 A.M.	10:15 A.M.	10:30 A.M.	10:45 A.M.	11:00 A.M.	11:15 A.M.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEPTO. DE TELEFONOS**

COD: Ac4

ED: 2

FECHA: 2010

HOJA: Página 21 de  
21

Anexo 8 . Reporte Ocupación de la Plaza

**Ocupación de Hoteles en la Plaza**

Descripción	Telef.	CtosDisp.	Ctos.Ocup.	No. Pers.	% Ocup.	Tarifa Prom.	Tfa. Acum.
<b>Gran Turismo</b>							
Las Brisas	4696900	283					
Camino Real	4351010	157					
Park Royal	4406565	224					
Grand Hotel Acapulco	4681234	640					
Mayan Palace	4686000	354					
Pierre Marquez	4352600	335					
Fairmont Princess	4691000	1017					
Quinta Real	4691500	74					
<b>5 Estrellas</b>							
Calinda Beach Acapulco	4350600	357					
Elcano	4351500	180					
F. Americana Villas	4351600	324					
Crowne Plaza	4406555	506					
Continental Emporio	4690505	419					
El Presidente	4841700	161					
Copacabana	4643260	430					
Playa Suites	4658050	497					
Avalon Excalibur	4655050	408					
<b>4 Estrellas</b>							
La Palapa	4351280	171					
Casa Inn	4352000	328					
Romano Palace	4047130	279					
Acapulco Tortuga	4648889	252					
Fiesta Inn	4350500	220					
PLG El Mirador	4831155	133					