



DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Operadora de Teléfonos Primer Turno Departamento Recepcion Ocupante Ana Elvira Cabrera	Jefe Inmediato Yanet Cruz Gerónimo Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez	Descripción del Puesto Es la encargada de realizar todas las llamadas requeridas por los huéspedes y personal del Hotel, así como recepcionar las llamadas entrantes dando un servicio de cordial, calidad y rapidez.
--	---	---

Perfil de puesto:

Bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, con experiencia en el área, manejo de inglés mínimo 50%, manejo de conmutador, paquetería office y buena dicción.

FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO PRIMER TURNO DE OPERADORA DE TELEFONOS

1. Leer bitácora de recepción
2. Verificar despertadores de forma personalizada
3. Revisar reporte de salidas para cerrar líneas y revisar cargos
4. Realizar reporte de llamadas oficiales del día anterior y pasarlo a Gerencia General
5. Realizar reporte de llamadas de huéspedes del día anterior
6. Apoyo al departamento de Recepción en diversas actividades
7. Apoyo al departamento de Reservaciones en horario y días en que no esta el responsable del área
8. Tomar recados del área administrativa en su ausencia
9. Estar al pendiente de que el tarificador funcione correctamente
10. Realizar formato para las actualizaciones de claves telefónicas e identificador del personal de nuevo ingresos
11. Cumplir con el código de vestimenta previamente establecido por Gerencia General, Recursos Humanos y Jefe de Recepción
12. Promover la venta de los artículos de la minitienda
13. Cumplir con la fraseología previamente establecida

PROCEDIMIENTO:

Cambio y entrega de turnos

1. Presentarse en su área de trabajo a la hora marcada en su rol de turnos debidamente, uniformado (Hombres: rasurados, peinados. Mujeres: Peinadas, maquilladas) de acuerdo al código de vestimenta ya implementado.
2. Revisar 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
3. revisar porcentaje de ocupación, cuartos fuera de servicio, cuartos ocupados, reservaciones por llegar, tipo de habitaciones disponibles.
4. Debe estar informado durante su turno del porcentaje de ocupación, de acuerdo al nivel de ventas del día.
5. Preparar su área de trabajo limpiándola, despejándola, ordenando los documentos y artículos de trabajo
6. Verificar Que el tarificador este funcionando correctamente.
7. Verificar cargos de habitaciones y llamadas oficiales que se hayan efectuado en su ausencia.

Apertura de líneas

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Cierre de líneas

1. A su llegada debe revisar el reporte de salidas programadas del día para verificar si alguna tiene línea abierta
2. 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.

Verificar despertadores personalizados

Al recibir su turno la operadora debe revisar en su bitácora, bitácora de recepción y formato de despertadores si hay algún despertador programado para verificarlo de manera personalizada.

1. Cuando un huésped solicite el servicio de despertador, se deberá corroborar su nombre, número de habitación y hora solicitada.
2. Sin excepción se deberá ofrecer al huésped un segundo despertador 10 min después del horario solicitado para corroborar su despertador.
3. 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.
4. La llamada de despertador deberá ser como sigue:

"Buenos días Sr. (apellido del huésped) su servicio despertador son las (hora del despertador) que tenga un excelente día "

5. La llamada para corroborar el despertador (si el huésped lo solicita) será como sigue:

"Buenos días Sr. (apellido del huésped) le habla (nombre del recepcionista) de recepción / conmutador verificando su servicio despertador"

6. 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. En los turnos en que hay una operadora, el servicio de despertador es su responsabilidad.

Cabe mencionar que el despertador que usualmente se programaba vía telefónica para habitaciones deberá ser programado únicamente para la extensión de recepción como recordatorio para el recepcionista u operadora en turno. Por ningún motivo se programará para las habitaciones.

Llamada de cortesía

1. Durante cada turno la operadora deberá 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 Habitación-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 Son jarocho, 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 veracruzanos que se ofrecen.
- Finalmente, se despide dando su nombre y poniéndose a sus ordenes para cualquier cosa o información que necesite.

2. 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.

Elaboración de reportes diarios de huéspedes y llamadas oficiales

1. Al finalizar cada turno deberá realizar los reportes de llamadas de huéspedes así como de llamadas oficiales.
2. Estos reportes se hacen del tarificador directamente y se pasan a excell para poder imprimirlos.
3. Una vez impresos los reportes se hacen las observaciones pertinentes (llamada pagada, oficial, personal, etc).
4. Se envía a Gerencia General para su revisión.

Toma de reservaciones

Cuando no esta el personal de reservaciones, la operadora de teléfonos se encarga de tomar reservaciones

1. Al tomar la llamada, primero indaga si el posible cliente pertenece a laguna empresa con convenio, de no ser así se ofrece nuestra tarifa pública siempre taratando de ofrecer primero la mas alta.
2. Una vez verificada la tarifa que aplica, procede a verificar la disponibilidad en las fechas solicitadas.
3. Confirma el espacio al huésped, y solicita los siguientes datos:
 - Nombre del huésped
 - Fechas de llegada y salida
 - Tipo de habitación
 - Número de adultos y niños
 - Teléfono, ciudad de procedencia, correo electrónico
 - Forma de pago (tarjeta de crédito, tiempo límite, políticas de cancelación, etc.)
 - Una vez recibidos todos los datos se confirman con el huésped,
 - Se ingresa al sistema y se le proporciona clave de confirmación
 - La papeleta de reservación se coloca en el file de reservaciones para que lo envíe el día de la llegada.

Anexo 1. Formato de llamadas cortesía.

REPORTE DE LLAMADAS DE HABITACIONES

[illegible]

Anexo 2. Recado telefónico

Anexo 3. Recibo de cargo llamadas telefónicas emitido por sistema

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

<p>Puesto Operadora de Teléfonos Segundo Turno</p> <p>Departamento Recepcion</p> <p>Ocupante Ana Elvira Cabrera</p>	<p>Jefe Inmediato Yanet Cruz Gerónimo</p> <p>Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez</p>	<p>Descripción del Puesto Es la encargada de realizar todas las llamadas requeridas por los huéspedes y personal del Hotel, así como repcionar las llamadas entrantes dando un servicio de cordial, calidad y rapidez.</p>
--	--	---

Perfil de puesto:

Bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, con experiencia en el área, manejo de inglés mínimo 50%, manejo de conmutador, paquetería office y buena dicción.

ACTIVIDADES DEL SEGUNDO TURNO DE OPERADORA DE TELEFONOS

1. Leer bitácora de recepción
2. Revisar reporte de salidas y verificar que las líneas hayan sido cerradas
3. Realizar reporte de llamadas oficiales del día anterior y pasarlo a gerencia general
4. Realizar reporte de llamadas de huéspedes del día anterior
5. Realizar llamadas de cortesía a las habitaciones que llegan en el transcurso del día e invitarlos a conocer el Restaurante Son Jarocho
6. Atender requerimientos de huéspedes
7. Apoyo al departamento de recepción en diversas actividades
8. Apoyo al departamento de reservaciones en horario y días en que no esta el responsable del área
9. Tomar recados del área administrativa en su ausencia
10. Estar al pendiente de que el tarificador funcione correctamente
11. Programa despertadores a solicitud de los huéspedes y anotarlos en bitácora.
12. Cumplir con el código de vestimenta previamente establecido por Gerencia General, Recursos Humanos y Jefe de Recepción
13. Promover la venta de los artículos de la minitienda
14. Cumplir con la fraseología previamente establecida

PROCEDIMIENTO:

Cambio y entrega de turnos

1. Presentarse en su área de trabajo a la hora marcada en su rol de turnos debidamente, uniformado (Hombres: rasurados, peinados. Mujeres: Peinadas, maquilladas) de acuerdo al código de vestimenta ya implementado.
2. Revisar 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
3. revisar porcentaje de ocupación, cuartos fuera de servicio, cuartos ocupados, reservaciones por llegar, tipo de habitaciones disponibles.
4. Debe estar informado durante su turno del porcentaje de ocupación, de acuerdo al nivel de ventas del día.
5. Preparar su área de trabajo limpiándola, despejándola, ordenando los documentos y artículos de trabajo
6. Verificar Que el tarifador este funcionando correctamente.
7. Verificar cargos de habitaciones y llamadas oficiales que se hayan efectuado en su ausencia.

Apertura de líneas

1. 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.
2. 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.
3. 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.

Cierre de líneas

1. A su llegada debe revisar el reporte de salidas programadas del día para verificar si alguna tiene línea abierta
2. 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.

Verificar despertadores personalizados

Al recibir su turno la operadora debe revisar en su bitácora, bitácora de recepción y formato de despertadores si hay algún despertador programado para verificarlo de manera personalizada.

1. Cuando un huésped solicite el servicio de despertador, se deberá corroborar su nombre, número de habitación y hora solicitada.
2. Sin excepción se deberá ofrecer al huésped un segundo despertador 10 min después del horario solicitado para corroborar su despertador.
3. 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.
4. La llamada de despertador deberá ser como sigue:

"Buenos días Sr. (apellido del huésped) su servicio despertador son las (hora del despertador) que tenga un excelente día "

5. La llamada para corroborar el despertador (si el huésped lo solicita) será como sigue:

"Buenos días Sr. (apellido del huésped) le habla (nombre del recepcionista) de recepción / conmutador verificando su servicio despertador"

6. 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. En los turnos en que hay una operadora, el servicio de despertador es su responsabilidad.

Cabe mencionar que el despertador que usualmente se programaba vía telefónica para habitaciones deberá ser programado únicamente para la extensión de recepción como recordatorio para el recepcionista u operadora en turno. Por ningún motivo se programará para las habitaciones.

Llamada de cortesía

1. Durante cada turno la operadora deberá 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 Habitación -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 Son jarocho, 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 veracruzanos que se ofrecen.
- Finalmente, se despide dando su nombre y poniéndose a sus ordenes para cualquier cosa o información que necesite.

2. 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.

Elaboración de reportes diarios de huéspedes y llamadas oficiales

1. Al finalizar cada turno deberá realizar los reportes de llamadas de huéspedes así como de llamadas oficiales.
2. Estos reportes se hacen del tarificador directamente y se pasan a excell para poder imprimirlos.
3. Una vez impresos los reportes se hacen las observaciones pertinentes (llamada pagada, oficial, personal, etc).
4. Se envía a Gerencia General para su revisión.

Toma de reservaciones

Cuando no esta el personal de reservaciones, la operadora de teléfonos se encarga de tomar reservaciones

1. Al tomar la llamada, primero indaga si el posible cliente pertenece a laguna empresa con convenio, de no ser así se ofrece nuestra tarifa pública siempre taratando de ofrecer primero la mas alta.
2. Una vez verificada la tarifa que aplica, procede a verificar la disponibilidad en las fechas solicitadas.
3. Confirma el espacio al huésped, y solicita los siguientes datos:
 - Nombre del huésped
 - Fechas de llegada y salida
 - Tipo de habitación
 - Número de adultos y niños
 - Teléfono, ciudad de procedencia, correo electrónico
 - Forma de pago (tarjeta de crédito, tiempo límite, políticas de cancelación, etc.)
 - Una vez recibidos todos los datos se confirman con el huésped,
 - Se ingresa al sistema y se le proporciona clave de confirmación
 - La papeleta de reservación se coloca en el file de reservaciones para que lo envíe el día de la llegada.

1

Anexo 2. Recado telefónico



Formulario de recado telefónico de Veracruz. El formulario incluye el logo de Veracruz y campos para: NOMBRE, DIRECCIÓN, ALIADO (con un recuadro para marcar), y un espacio para el mensaje. El formulario está dividido en secciones por líneas horizontales.

Anexo 3. Recibo de cargo llamadas telefónicas emitido por sistema



Formulario de recibo de cargo de llamadas telefónicas. El formulario incluye el logo de Veracruz y el texto "CARGO DE LARGA DISTANCIA" y "LONG-DISTANCE CHARGE". Hay un campo para el número de recibo con el valor "2000" y un campo para el número de llamada con el valor "1000". El formulario está dividido en secciones por líneas horizontales.