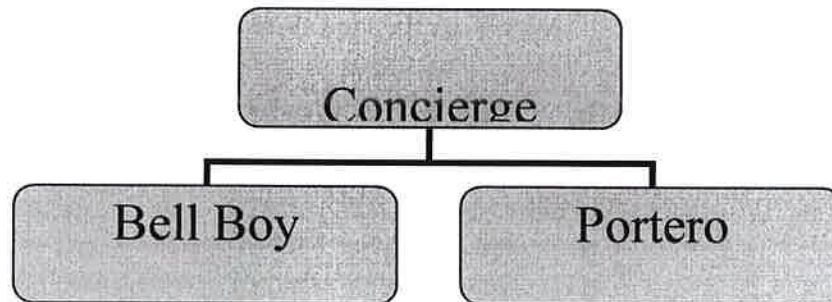

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 1 de 30


## CONCIERGE



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 2 de 30

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLITICAS O CRITERIOS
7. PROCESO
  - 7.1 Concierge.
  - 7.2 Bellboys
  - 7.3 Porteros
  - 7.4 Actividades del departamento de concierge.
8. ANEXOS
  - 8.1 Reporte diario de botones.
  - 8.2 Recibo de depósito / check room receipt.
  - 8.3 Control de estacionamiento.
  - 8.4 Reporte diario de portero
  - 8.5 Reporte diario de servicio.
  - 8.6 Reporte de envío de fax.
  - 8.7 Croquis de posiciones.
  - 8.8 Reporte de diario de valet parking.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 3 de 30

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se llevan a cabo en el departamento de concierge, con el fin de brindar a los huéspedes y clientes un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y haciendo de su estancia una experiencia inolvidable.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del departamento de concierge.

## 3. RESPONSABILIDAD


- 3.1** Es responsabilidad del Gerente General, vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2** Es responsabilidad del concierge, cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.
- 3.3** Es responsabilidad del personal del departamento de concierge, cumplir con lo establecido en el presente manual.

## 4. REFERENCIAS

- 4.1** Procedimiento maestro.

## 5. DEFINICIONES

- 5.1 Check room:**  
Local en el que se almacena equipaje y artículos de los huéspedes o clientes.
- 5.2 Documento de valor comercial:**  
Pólizas, cheques o cartas poder en blanco.
- 5.3 Góndola:**  
Carro que se utiliza para transportar el equipaje del huésped.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 4 de 30

**5.4 Slip de entrada:**

Ticket que entrega el departamento de recepción al botones cuando registra al huésped a la llegada del mismo.

**5.5 Check room receipt:**

Recibo de depósito.

**5.6 Llave building:**

Llave maestra que abre todas las habitaciones

## **6. POLITICAS O CRITERIOS**

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

**6.2** El personal del departamento de concierge debe portar adecuadamente el uniforme.


**6.3** Antes de entrar a cualquier habitación el personal de concierge debe tocar la puerta, anunciarse y esperar a que el huésped le abra.

**6.4** Para subir a las habitaciones ocupadas cuando los huéspedes están ausentes, el personal de concierge debe pedir al departamento de seguridad que un agente les acompañe a la habitación.

**6.5** El personal de concierge no debe recibir paquetes o sobres con dinero en efectivo, ni documentos con valor comercial.

**6.6** No se deben recibir paquetes o artículos que no sean para huéspedes o para oficinas administrativas.


**6.7** El personal de concierge sólo puede abandonar las instalaciones del hotel por encargos del huésped y con previa autorización del Gerente de General, del Gerente de recepción o de la Guardia Ejecutiva.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 5 de 30


## 7. PROCESO

### 7.1 Concierge.

- 7.1.1 Apoya y supervisa a los botones, porteros y valet parking en el cumplimiento de sus funciones.
- 7.1.2 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.
- 7.1.3 Representa al hotel ante los huéspedes y público en general, de tal manera que se refleje una imagen de calidad y buena reputación para el hotel y dueños.
- 7.1.4 Ser un ejemplo para los colaboradores en términos de capacidad, organización, conocimientos y obtención de resultados, así como el manejo adecuado de huéspedes.
- 7.1.5 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.
- 7.1.6 Imparte la inducción específica al puesto al personal de nuevo ingreso de acuerdo con el formato de inducción específica que entrega el personal de Recursos Humanos.
- 7.1.7 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.
- 7.1.8 Mantiene los documentos del sistema de gestión de calidad que le corresponden, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos control de documentos y datos.
- 7.1.9 Elabora la lista de asistencia del personal a su cargo, entregándola quincenalmente al Gerente de Recursos Humanos.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 6 de 30

- 7.1.10 Es responsable de la recepción y/o resguardo de artículos suministrados por el cliente o huésped en las ocasiones en que corresponda.
- 7.1.11 Supervisa y analiza los procedimientos del área y en caso de ser necesario **mejorarlos**, para que estos sean completamente eficientes.
- 7.1.12 Elabora y revisa periódicamente las descripciones del puesto de todo el personal del área.
- 7.1.13 Establece y conserva comunicación constante con todos los departamentos y niveles para brindar un mejor servicio a los huéspedes.
- 7.1.14 Es responsable de cumplir con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- 7.1.15 Lee y anota en bitácora de concierge los pendientes registrados en los turnos anteriores, dando seguimiento a los mismos.
- 7.1.16 Registra en bitácora de check room el equipaje o artículos varios que los huéspedes suministran para su resguardo.
- 7.1.17 Anota en el reporte diario de botones, 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
- 7.1.18 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
- 7.1.19 Elabora y autoriza las requisiciones de almacén y compra.
- 7.1.20 Lleva a cabo, cuando les corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante el reporte diario de botones, reporte diario de servicios, diarios de portero, reporte diario de valet parking.
- 7.1.21 Supervisa que el área de lobby se encuentre en perfecto estado físico y de limpieza.
- 7.1.22 Reporta vía telefónica al departamento de ama de llaves cuando el lobby necesita algún servicio de limpieza.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 7 de 30

- 7.1.23 Reporta al departamento de mantenimiento, por medio de ordenes de trabajo de mantenimiento los arreglos que se necesitan para el área del lobby o para el equipo de trabajo con el que cuenta el departamento de concierge.
- 7.1.24 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
- 7.1.25 Da información sobre eventos que se llevarán a cabo en los salones de convenciones del hotel, de acuerdo con las hojas de relación de eventos de banquetes que recibe.
- 7.1.26 Revisa y archiva los Instructivos de grupos que les entrega el departamento de ventas.
- 7.1.27 Auxilia a los clientes y huéspedes en lo relativo a:
- Información turística.
  - Reservaciones, cambios o confirmaciones de vuelos nacionales o internacionales u otros medios de transporte.
  - Reservaciones en restaurantes o centros de espectáculos.
  - Envío de paquetería nacional e internacional.
  - Renta de automóviles y teléfonos celulares.
  - Traslados del aeropuerto al hotel y viceversa.
  - Servicio de taxis turísticos.
  - Ubicación e información de servicios del hotel.
- 7.1.28 Desarrolla y supervisa en compañía de sus colaboradores, los objetivos anuales del departamento.
- 7.1.29 Dentro de los límites establecidos por las políticas y procedimientos definirá y analizara situaciones, para desarrollar soluciones y tomar decisiones que resulten favorables para la operación del hotel.
- 7.1.30 Crea metas de armonía y relación de trabajo, que conduzcan a una moral alta y con un sentido de lealtad y eficiencia de todos los colaboradores.
- 7.1.31 Realiza las actividades que le corresponden del manual de procedimientos de auditorias Internas de calidad.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 8 de 30

- 7.1.32 Será el encargado de atender personalmente a los huéspedes VIP's desde inicio al cierre del ciclo.
- 7.1.33 Dará seguimiento puntal de las preferencias de cada huésped para su próxima estadia y adelantarnos a los requerimientos del mismo satisfaciendo o superando las expectativas logrando los momentos mágicos.
- 7.1.34 Se encargará de verificar puntualmente la limpieza y buen funcionamiento de las habitaciones de los huéspedes VIP's antes de su llegada.
- 7.1.35 Se encargará de la bitácora de HUÉSPEDES DISTINGUIDOS.
- 7.1.36 Se encargará de llevar una bitácora de pendientes o requerimientos generales de huéspedes.

## **7.2 Bellboys**

- 7.2.1 En ausencia del concierge, un botones lleva a cabo las anteriores actividades, de acuerdo al turno del que se trate.
- 7.2.2 Auxilian al huésped con su equipaje cuando éste llega al hotel durante su estancia y al salir del mismo.
- 7.2.3 Entregan al concierge el slip de entrada, cuando realicen un servicio de: entrada, salida y solos.
- 7.2.4 Guardar equipaje y artículos varios que los clientes y huéspedes suministran para su resguardo, llenando el boleto de resguardo de equipaje. Ver Anexo 8.3.
- 7.2.5 Elaboran la bitácora de concierge, paquetería y del check room en ausencia del concierge.
- 7.2.6 Leen bitácora de concierge para estar al tanto de los pendientes y dar seguimiento.
- 7.2.7 Cuando el huésped entrega el recibo de depósito, el botones debe registrar la salida del equipaje o artículos resguardados en la bitácora de check room.



	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 9 de 30

- 7.2.8 Entregan paquetes, artículos varios, mensajes, faxes y correspondencia en habitaciones de huésped y oficinas administrativas.
- 7.2.9 Brinda auxilio en el movimiento de equipo a salones de banquetes y otros, cuando así se requiera.
- 7.2.10 Localiza por medio de voceo a huéspedes, clientes y visitantes dentro de los centros de consumo y lobby.
- 7.2.11 Realiza servicios complementarios tales como: compra de medicinas, servicios especiales, etc.
- 7.2.12 Realiza bloqueo de chapas y abrir puertas cuando se requiera.
- 7.2.13 Realiza cambios de habitación.
- 7.2.14 Ayudan con el equipaje a los huéspedes que no solicitan servicio de botones.
- 7.2.15 Dan seguimiento a todas las solicitudes de los huéspedes oportunamente.
- 7.2.16 Anuncia los eventos de banquetes en el franelografo o pantalla.
- 7.2.17 Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.
- 7.2.18 Apoyan en caso de ser necesario los servicios de despertador al huésped.
- 7.2.19 Ocupan posiciones dentro del lobby.
- 7.2.20 Mantienen el equipo y mobiliario de trabajo limpio y en orden, así como en su lugar correspondiente.
- 7.2.21 Proporcionan información a los clientes y huéspedes acerca de:
- Información turística y del área en general.
  - Horarios y ubicación de centros de consumo.
  - Ubicación de salones de eventos.
  - Horarios de eventos.
  - Ubicación y horario de estéticas, gimnasio, tienda de regalos, oficina de línea aérea, florería, galería de arte, arrendadora de autos, centro de negocios y demás servicios que ofrece el hotel.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 10 de 30

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

7.2.23 En ausencia del concierge pasa pendientes.

7.2.24 Se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registrando dichos servicios en el reporte diario (bitácora), el cual entregan al concierge al finalizar el turno. Ver anexo 8.5.

### **7.3 Porteros**

7.3.1 Reciben en el motor lobby abriendo puertas del auto a todo cliente y huésped, ayudándolo con su equipaje y conduciéndolo al área de recepción dándole una bienvenida cálida.

7.3.2 Auxilian a los botones en el cumplimiento de sus funciones cuando la ocupación del hotel lo requiere.

7.3.3 Deben mantener el motor lobby limpio y viable.

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

7.3.5 Proporcionan información del área en general, así como turística.


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

7.3.7 Elaborar el reporte diario de portero.

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

7.3.9 Dan seguimiento oportunamente a todas las solicitudes de los huéspedes.

7.3.10 Dan atención en todo momento a huéspedes, clientes y visitantes.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 11 de 30

**7.3.11** En ausencia del botones, se encargan de conseguir taxis cuando el cliente o huésped lo requiera, registrando dichos servicios en el reporte diario (bitácora), el cual entregan al concierge al finalizar el turno. Ver anexo 8.5.

**7.3.12** Realizan funciones de botones, valet parking y concierge en la ausencia de estos o por necesidad de la operación.

**7.3.13** Están informados de horarios, lugares y nombres de los eventos que existen del día.

#### **7.4 Actividades del Departamento de Concierge.**

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

##### **7.4.1 Reportes: (Concierge)**


Todos los días se elaboran los Reportes de:

- Reporte Diario de Servicios (se anota todo lo que se entrega en las habitaciones, regalos, fax, paquetes, etc., así mismo lo que se entrega a las oficinas ejecutivas.)
- Reporte Diario de Botones ( se anotan las entradas, salidas y cambios de habitación.)
- Reporte Diario de Portero ( se anotan los taxis en que llegan y salen los huéspedes.)


##### **7.4.2 Fraseología a utilizar: ( Todos)**

Ver manual de estándares generales de servicio LRA

##### **7.4.3 Procedimiento entrada de huésped: ( Portero / Botones)**

 <b>HOTEL VIVA</b> VILLAHERMOSA	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 12 de 30


1. El portero recibe al huésped con fraseología ( manual LRA), baja el equipaje del auto y verifica con el huésped la cantidad y estado del mismo, e indica camino a recepción.
2. El portero coloca el equipaje frente a recepción se despide ( Ver fraseología LRA) e informa que el botones lo conducirá a la habitación.
3. El portero elabora el reporte diario de portero y al finalizar el turno lo entrega a concierge para su archivo.
4. Ocupa su posición en puerta principal.
5. El botones recibe de recepción el slip de entrada así como la llave y da la bienvenida al huésped con fraseología.
6. El botones identifica el equipaje para conducirlo a la habitación explicando los servicios ubicados en el lobby.
7. El botones al llevar al huésped a su habitación continua explicando los servicios, así como las salidas de emergencias.
8. Antes de entrar a la habitación, el botones toca a la puerta anunciándose para posterior abrirla puerta y permite el paso al huésped.
9. Coloca el equipaje en el lugar correspondiente o donde el huésped lo indique.
10. El botones realiza recorrido por la habitación mostrándole al huésped los servicios con los que cuenta la habitación y su manejo de la caja de seguridad, cafetería, aire acondicionado, sistema de televisión y minibar.
11. Al despedirse el botones, entrega la llave al huésped y proporciona su nombre y número de extensión para ponerse a sus ordenes.
12. Al terminar el servicio, el botones anota al reverso del slip de entrada el nombre de botones, descripción de equipaje y hora en que realizó el servicio.
13. El botones informa al concierge en caso de anomalías en la habitación o bien peticiones hechas por el huésped para su seguimiento
14. El concierge elabora el reporte diario de botones y al finalizar el turno lo archiva.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 13 de 30

15. El botones ocupa su posición en el Lobby al finalizar el servicio, utilizando sus guantes blancos.

#### **7.4.4 Procedimiento de salida de huésped: ( Botones)**


1. El huésped solicita a concierge que le bajen su equipaje de la habitación.
2. El concierge anota en un slip: el número de habitación, el nombre del huésped nombre de botones y la hora en que realiza el servicio para entregarlo al botones disponible para que baje el equipaje.
3. El concierge relaciona en el reporte diario de botones la información del punto 2.
4. Si el huésped no se encuentra en la habitación, el concierge indica al botones quien es el huésped y este solicita la llave para bajar el equipaje.
5. El botones se dirige a la habitación, toca a la puerta y saluda al huésped con fraseología (manual LRA).
6. Toma el equipaje y lo coloca en la góndola de ser necesario.
7. El botones antes de retirarse de la habitación, recorre verificando que no se olviden artículos, así como que no existan anomalías en la misma, en caso de existir reportar a concierge y al gerente de recepción.
8. El botones coloca el equipaje frente a recepción e informa al concierge lo que bajo de la habitación, para que este a la vez lo relacione en el reporte diario de botones.
9. El botones espera instrucciones del huésped.
10. Si el huésped desea dejar el equipaje en resguardo, el botones elabora el ticket de resguardo de equipaje y relaciona la información en bitácora del Check Room.
11. El botones proporciona al huésped su contraseña y procede a guardar el equipaje en el check room con cuidado.
12. Si el huésped solicita sacar su equipaje, el botones realiza la actividad entregándolo al portero despidiéndose e invita al huésped a regresar.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 14 de 30

13. El portero coloca el equipaje en el vehículo que el huésped designe y se despide con fraseología.
14. El portero relaciona en su reporte datos del equipaje, botones, hora y características del auto.
15. Cuando el huésped baja solo con su equipaje, el botones le ofrece su ayuda y si este acepta, se coloca el equipaje en la góndola frente a concierge o recepción.
16. El botones coloca en el equipaje, el slip con la descripción del equipaje, nombre de botones, numero de habitación y hora en que se hace cargo.
17. Al finalizar el servicio ocupa posición en el Lobby.

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

1. El Recepcionista solicita al concierge se efectué cambio de habitación.
2. Si el huésped se encuentra en la habitación, se procede a realizar el cambio, entregando al concierge la llave de la nueva habitación y nombre del huésped. El concierge asigna al botones para realizar cambio de habitación.
3. El botones se dirige a la habitación correspondiente con una góndola y saluda ( Ver Fraseología LRA), e informa al huésped que va a realizar su cambio de habitación.
4. El botones identifica el equipaje y/o artículos a cambiar, los cuales coloca en la góndola y se asegura que no se olvide ningún objeto, así mismo verifica que no haya desperfectos o faltantes en la habitación.
5. Si el botones detecta alguna anomalía o desperfecto informa al concierge y al recepcionista.
6. El botones conduce al huésped a la habitación asignada.
7. Ya en la habitación asignada, el botones coloca el equipaje y/o artículos en el lugar que el huésped prefiera.
8. También verifica el botones, el buen funcionamiento de los servicios: mini-bar, televisión, aire acondicionado, caja de seguridad, etc.


	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 15 de 30

9. En caso de existir alguna falla, el botones lo comunica a concierge para reportarlo al departamento correspondiente.
10. Botones informa al concierge la realización del cambio, así mismo los artículos cambiados o peticiones del huésped, en caso de que estas existan.
11. Concierge elabora el reporte diario de botones.
12. Ocupa posiciones en el Lobby.

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

- 1.-El concierge al atender la solicitud, deberá contar con la siguiente información de:
  - Museos.
  - Teatros.
  - Cines.
  - Centros comerciales.
  - Galerías de arte.
  - Mercados de artesanías.
  - Centros turísticos.
  - Restaurantes.
  - Espectáculos.
  - Centros Nocturnos.
- 2.- Cuando un huésped requiera hacer un tour, el concierge ofrece los servicios de un guía privado o el servicio de la agencia de viajes para realizar dicho tour explicando el costo, tanto de uno como del otro.
- 3.- Si el huésped acepta el servicio y el costo, el concierge hace los arreglos necesarios para efectuar el paseo.
- 4.- En caso en que el huésped requiera el tour por la agencia de viajes, el concierge realiza la reservación y proporciona datos del huésped, confirmando con este la fecha de salida, hora y costo.
- 5.- Cuando un huésped requiera ir a un restaurante, el concierge da sugerencias de diferentes tipos y clases de estos, y hace reservación a donde el huésped lo solicite.



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 16 de 30

6.- Confirmación de vuelos o hacer reservación de vuelos, el concierge solicita al huésped su boleto para realizar dicha confirmación, cambio de fecha, etc. O solicita datos para efectuar la reservación.

7.- Si el huésped solicita boletos para algún espectáculo, el concierge enviara a conseguirlos y los cargos que estos implican.

8.- Si el huésped requiere se consigan los boletos en la forma que este los solicite, se procede a obtenerlos.

9.- El concierge siempre debe contar con una lista actualizada de precios de los servicios más solicitados por los huéspedes como taxis y renta de automóviles que prestan su servicio al hotel.

#### **7.5.7 Lineamiento para entrar a una habitación. ( General )**

Lo primero que debe hacer el concierge, botones o el portero, son los siguientes pasos:

- Tocar a la puerta, esperar, si no abren, volver a tocar.
- Si hay respuesta del huésped, se saluda y explica el motivo de su presencia.
- Si no hay repuestas del huésped: abre la puerta y pasa saluda y se anuncia.
- Si un colaborador del departamento de concierge va a dejar un artículo dentro de la habitación, este se hará acompañar por un elemento de seguridad y colocara dicho artículo en un lugar visible para el huésped.

Cuando un colaborador se encuentre dentro de una habitación la puerta siempre permanecerá abierta.

- Por ningún motivo se tocan o toman 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.


**NOTA:** verificar detalles en el manual de LRA

#### **7.5.8 Presentación y aseo del personal. ( General )**

Todo el personal del departamento de concierge deberá:

- Pelo corto y bien peinado.



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 17 de 30

- 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.

Ver manual de LRA

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

La actitud del personal de concierge deberá ser:

- No discutir con el huésped o cliente, así mismo con ningún ejecutivo del Hotel.
- Atender las solicitudes de inmediato y canalizarlas al departamento indicado.
- En caso necesario informar al jefe inmediato.
- Siempre mirar a la persona a los ojos y mantener una sonrisa.
- Ser cortés y respetuoso.
- Anotar todas las cosas sobresalientes.
- Mantener una actitud positiva.

Ver manual de LRA

#### **7.5.10 Posiciones en el Lobby. ( Botones )**


Posiciones que deben guardar los botones dentro del lobby:

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

- Al pie de la fuente, hacia los elevadores: se hará cargo de atender a los huéspedes que bajan solos.
- Entre recepción y entrada principal: apoyara a los huéspedes que transiten en dicha área, abre puertas y se hace cargo de entradas.

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

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

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 18 de 30

- Entre pilar de recepción entrada principal: abrir puertas y dar información a quien lo requiera sobre eventos, centros de consumo, etc. y auxilia al portero.

### **7.5.11 Bitácoras**

Todos los integrantes del departamento de concierge, deberán dar lectura a las bitácoras.

A su llegada deberán leer y dar solución a:

- Asignar tour, ya sea por medio de la agencia o guía privado del Hotel, dependiendo lo requerido por el huésped.
- 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.
- Su elaboración se lleva a cabo de acuerdo al estándar.
- Anota nombre y firma de enterado.
- Esta deberá ser leída por todo el personal del departamento a su entrada.

#### **Bitácora de Paquetería:**


Se realizan y revisan diariamente por los tres turnos. En ésta se anotan los paquetes, sobres, equipaje, bolsas, etc. Que los huéspedes dejan para ser recogidos por otra persona.

Al recibir el artículo del huésped, se deberá requerir la siguiente información:

- Nombre de la persona que pasará a retirarlo.
- Número de teléfono. (En caso de no pasar a recogerlo se le llama recordándole que tiene un paquete con nosotros).
- Nombre y número de habitación del huésped.
- Fecha en que es dejado el artículo.

Al pasar la persona a retirar el artículo se le solicitan los siguientes datos, los cuales deberán ser anotados por la misma en la habitación:

- Nombre completo de la persona que esta retirando el paquete.
- Número telefónico.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 19 de 30

- 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.

### **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 botones o concierge le guarden su equipaje.
2. Cuando el colaborador se hace cargo del equipaje, lo revisa, cuenta y verifica el estado del mismo.
3. El colaborador informa al huésped, cuando el equipaje a resguardar tenga algún desperfecto y anota la contraseña correspondiente.
4. En caso de ser necesario se le pregunta al huésped el contenido del equipaje para tener conocimiento y dar el manejo adecuado del mismo.


	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 20 de 30

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.

**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.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 21 de 30


5. Una vez anotados los datos, entrega el ticket al concierge para su archivo.
6. Si el huésped solicita su equipaje y este extravió la contraseña se le pedirá al concierge su autorización para la entrega del 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 el huésped su firma de conformidad en la bitácora de concierge.

## 16.ANEXOS

- Reporte diario de botones.
- Recibo de depósito / Check Room Receipt.
- Control de estacionamiento.
- Reporte diario de portero.
- Reporte diario de servicios.
- Reporte de envío de fax.
- Croquis de posiciones de los botones.
- Reporte de valet parking.


	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 22 de 30

## REPORTE DIARIO DE BOTONES

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 23 de 30

**ANEXO 8.1**

**RECIBO DE DEPOSITO / CHECK ROOM RECEIPT**

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 24 de 30

## **ANEXO 8.2**

### **CONTROL DE ESTACIONAMIENTO**



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 25 de 30

## ANEXO 8.3

### REPORTE DIARIO DE PORTERO / VALET

## ANEXO 8.4

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 26 de 30

## REPORTE DIARIO DE SERVICIO

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 27 de 30

## ANEXO 8.5

### REPORTE DE ENVIO DE FAX

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 28 de 30


## **ANEXO 8.6**

### **CROQUIS DE POSICIONES DE LOS BOTONES**

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: CB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 29 de 30

## ANEXO 8.7

### REPORTE DE VALET PARKING

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</b>	<b>COD:</b> CB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE CONCIERGE</b>	<b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 30 de 30

## ANEXO 8.8