

OBJETIVO GENERAL:



Determinar en forma global el criterio para brindar apropiadamente los servicios de los hoteles a los huéspedes.

AREA: Operaciones

1. En todos los servicios de los hoteles de Ostar Grupo Hotelero, se deberá cuidar que los estándares establecidos para cada propiedad en todas las áreas (habitaciones, alimentos y bebidas y otros) se proporcionen de manera oportuna y adecuada a los huéspedes.
2. Es política general proporcionar a los huéspedes y clientes un servicio telefónico eficiente, por lo que todos los colaboradores deben atender amablemente las llamadas y servicios que le sean solicitados, utilizando vocabulario apropiado así como de forma correcta la etiqueta telefónica corporativamente establecida. Asimismo, brindar a los huéspedes el servicio de despertador en los casos que sea solicitado.
3. *Servicio médico.* Los hoteles deberán contar con información de un médico de confianza y disponibilidad de 24 horas diariamente; para ello podrá contarse con al menos dos opciones como posibles alternativas. Adicionalmente, deberán tenerse datos de hospitales cercanos y servicios de ambulancia para casos necesarios.
El servicio médico se proporcionará a solicitud del huésped, bajo su propio consentimiento y responsabilidad y haciéndose cargo del pago correspondiente.
Solamente en casos excepcionales y bajo la autorización de la Gerencia General, el hotel absorberá los gastos médicos necesarios.
4. *Defunción de huéspedes.* En caso de presentarse la defunción de un huésped dentro del hotel, deberá tratarse con la mayor discreción posible para evitar que otros huéspedes se enteren, protegiendo la imagen del hotel.
De inmediato deberá notificarse a las autoridades correspondientes (Policía, MP, Semefo, Embajada, etc.) para evitar posibles responsabilidades en contra del hotel. No tocar ni mover nada, más aún en casos de muertes violentas o sospechosas.
De la misma forma, deberá darse aviso inmediatamente a la Dirección de Operaciones, Director General, Gerencia Jurídica y Compañía de Seguros (en los casos aplicables).
En relación al siniestro, la Gerencia General elaborará un reporte escrito pormenorizado sobre lo acontecido.
5. *Mascotas.* Los hoteles se reservan el derecho de no admitir mascotas en las habitaciones. Se exceptúan los perros guías de personas invidentes. En todo caso, se debe quedar establecido con el huésped su responsabilidad de cualquier daño que ocurra en las instalaciones y/o equipamiento durante la estancia.
6. *Entrada anticipada (Early Check In).* En los casos en que el hotel tenga habitaciones vacías limpias y llegue un cliente antes del horario de check in establecido, se le podrá entregar la habitación sin generar un cargo explicándole al huésped la razón de ello. La salida tardía o late

check out regularmente generará un cargo, excepto en las situaciones autorizadas por los ejecutivos facultados para ello, tales como Gerente General, División Cuartos, Gerente de Ventas, Guardia Ejecutiva.

7. Todo el personal de contacto con el cliente y que lo conozca su nombre, procurará utilizarlo con la finalidad de ofrecer un servicio más personalizado. Es sumamente importante el trato respetuoso y de servicio.

 Elaboró Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Revisó Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Autorizó Lic. Luis Felipe Barrera A. Director de Operaciones.
--	--	--