



TÉCNICAS DEL SERVICIO AL CLIENTE Y RECEPCIÓN HOTELERA



SOL ATACAMA HOTEL



Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta, aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta, ejecutado por la Consultora IO.

SILVIA LISONI REYES- 10 DE FEBRERO 2021

TAREA

- UNA EXPERIENCIA BUENA / MALA
- ¿Qué pasó ?
- ¿Cómo te sentiste ?
- ¿Cómo me afectó ?

- 1/ 3 INFRAESTRUCTURA
- 2/ 3 HOSPITALIDAD – CALIDAD DEL SERVICIO (Como me atendieron)!!!!

Invita:



GOBIERNO REGIONAL
REGIÓN DE ANTOFAGASTA
¡Más región, mejor calidad de vida!

CORE
Consejo Regional
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

SERNATUR
Región de Antofagasta

Este proyecto se enmarca dentro del programa F.N.D.R "Ejecución del Plan de Turismo Sustentable 2019-2022" financiado por el Gobierno Regional de Antofagasta y aprobado por el Consejo Regional, coordinado por el Servicio Nacional de Turismo-SERNATUR Región de Antofagasta y ejecutado por la Consultora IO.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA HOSPITALIDAD

- Estar convencidos que el cliente tiene todo el derecho a exigir un producto de calidad.
- Creer y comprender que TODOS son individuos especiales , no importa la jerarquía. La interrelación siempre de preocupación y respeto.
- Convencidos en el trabajo de equipo, innovación continuo perfeccionamiento personal y profesional es clave del crecimiento , nuevas ideas , aprender de las faltas , esforzándonos cada día para desarrollar nuestro negocio.
- Nuestro proveedor son empresas y personas que merecen nuestra preocupación y respeto: Estrecha relación parte vital de nuestro negocio,
- Al crecer nuestro negocio, provee oportunidad de expansión , crear nuevos puestos de trabajos y contribuye al desarrollo de la comunidad,

ESTÁNDARES BÁSICOS

- TODOS capacitados : historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa
- TODOS nos preocupamos : trato del cliente
 - nuestro trabajo
 - nuestra comunicación
 - presentación personal
 - buenas practicas en atención,
- SIEMPRE : cumplir los compromisos (cliente, proveedor, y compañeros de trabajo)
- Los compromisos que no se pueden cumplir Comunicar las disculpas y si es necesario hacerse cargo de los costos.

SIEMPRE

- TRATAR AL CLIENTE CON AMABILIDAD , BUEN TRATO PARA ENFRENTAR POSITIVAMENTE SU ESTADO DE HUMOR VARIABLE CADA DÍA.
- SALUDAR A LOS CLIENTES , EN CUALQUIER ÁREA.
- EMPLEAR UN TONO DE VOZ CALIDO Y AMABLE .
- ESFUERZO PARA CONOCER EL CLIENTE De preferencia el nombre.
- CONTESTAR DENTRO DEL PLAZO: E- mail , teléfono u otro similar
- NUESTRO SERVICIO SE INFORMA Y PROMUEVE
- (MANUAL HSU – ALOJAMIENTO PAG 12)

SITUACIONES CRITICAS

- BIENVENIDA
- ATENCIÓN DEL TURISTA
- DESPEDIDA

BIE(N)VENIDA (CLIENTE LA PRIORIDAD)

- TRATELO COMO A UD LE GUSTARIA QUE LO TRATEN
- SALUDAR
- CONTACTO VISUAL
- SONRISA NATURAL
- TONO DE VIZ CALIDO ,AMISTOSO
- NOMBRE
- DISPONER DE AGUA / TE / CAFÉ
- CONOCER LOS SERVICIOS DEL HOTEL – OFRECER – INFORMAR
- FORMA DE PAGO
- HABITACIÓN CON TEMPERATURA ADECUADA (LIMPIA ,ACOGEDORA) .
- (MANUAL HSU 17 -18)

DESPEDIDA (CLIENTE LA PRIORIDAD)

ACOMPañAR A LA SALIDA

GRACIAS POR VENIR

QUE TENGA UN BUEN DÍA

OFRECER ALGÚN SERVICIO DE TRASNPORTE

¿QUÉ HACER EN SITUACIONES ESPECIALES?

- **DESARROLLAR EL SENTIDO COMÚN :**
- **QUEJAS :** nunca discutir con el cliente(aunque este equivocado) Escuchar sin interrumpir
- **Siempre discúlpese . No culpe a otro.**
- **Dígale que entiende como se siente (JAMÁS “ NO SE PREOCUPE “)**
- **Dígale lo que va hacer y cuanto tardará**
- **Indicar que personalmente se encargara de la solución.**
- **Gracias por expresar su queja.**

HABITACIÓN

- SABANAS
- FRAZADAS
- BAÑO PRIVADO
- BAÑO COMPARTIDO
- JABÓN
- SHAMPOO
- ALMUHADAS
- TIPO DE CAMAS
- TV
- ARREGLO PREPARACIÓN, DECORACIÓN
- LAMPARA
- VELADOR

TIPO DE RESERVAS

- 6PM
- GARANTIZADOS
- COMISIONABLES
- GRUPOS
- VIP
- ANULACION DE RESERVAS
-

EJEMPLO DE POLITICAS DE RESERVAS .

PRECIO (CRACK - CON

: HABITACION

- BAÑO PRIVADO
- BAÑO COMPARTIDO
- SERVICIO PARA NIÑOS
- ESTACIONAMIENTO
- DESAYUNO
- TIPO DE CAMAS
- HABITACIÓN SINGLE / DOBLE / TRIPLE
- SALA DE REUNIONES
- TE , CAFÉ
-

EJEMPLO DE TARIFARIO

SERVICIOS

- MUCAMA
- GIMNASIO
- PISCINA
- QUINCHO
- PELUQUERIA
- WIFI EN LA HABITACION /ÁREAS COMUNES
- CENA
- ALMUERZO
- SALAS DE EVENTOS

MUCHAS GRACIAS



SILVIA LISONI REYES
+56 9 9 5462023

contacto@soldeldesierto.cl