



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

---

***CONDOMINIO TORRES  
GEMELAS P. EN C.***

***MANUAL DE RECEPCIÓN***

***ESTÁNDARES GENERALES***



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

## **ÍNDICE**

<b>MISION DE LA RECEPCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>VISION DE LA RECEPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>VALORES .....</b>	<b>5</b>
.....	6
<b>IMPORTANCIA DE LA RECEPCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>TIPOS DE RECEPCIONISTAS .....</b>	<b>6</b>
<b>CUALIDADES DE UN RECEPCIONISTA .....</b>	<b>7</b>
<b>FUNCIONES POR TURNO.....</b>	<b>8</b>
<b>ESTÁNDARES GENERALES.....</b>	<b>11</b>
<b>SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION DE HOTELES.....</b>	<b>12</b>
<b>REGISTRO DE HUÉSPEDES.....</b>	<b>12</b>
<b>REGISTRO DE RESERVACIONES.....</b>	<b>16</b>
<b>FOLIOS DE CUENTAS MAESTRAS Y USO CASA.....</b>	<b>17</b>
<b>CÓDIGOS Y SIGNIFICADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>COMPROBANTES .....</b>	<b>20</b>
<b>“TORRES GEMELAS” COMO CONDO-HOTEL.....</b>	<b>21</b>
<b>REGLAMENTO GENERAL.....</b>	<b>21</b>
<b>POLITICAS DE LA RECEPCIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>HABILIDADES DE SERVICIO.....</b>	<b>28</b>
<b>FRASEOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>



CONDominio

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 3 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***MISION DE LA RECEPCIÓN***

Garantizar la atención con calidez y prontitud a los propietarios, invitados y huéspedes al momento de su entrada y salida; así como la solución a sus peticiones por personal especialmente capacitado en el servicio; a su vez, registrar con precisión los movimientos administrativos y contables en el sistema para brindar un óptimo servicio.

### ***VISIÓN DE LA RECEPCIÓN***

Ser un departamento ejemplar por su competitividad en la atención y servicio a propietarios, invitados y huéspedes, asegurándonos de crear experiencias únicas que faciliten una estancia agradable en todo momento.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 4 de 31*  
*Enero del 2018*

## ***OBJETIVOS***

- Recibir al cliente con una sonrisa.
- Registrar de manera ágil los movimientos en el sistema.
- Realizar el registro del cliente con calidez y prontitud.
- Mantener comunicación fluida con los demás departamentos para una buena coordinación.
- Mantener una actitud servicial con una sonrisa sincera y agradable, demostrando amabilidad y cortesía en todo momento.
- Mantener las líneas de comunicación disponibles para la atención de llamadas.
- Mantener teléfonos de emergencia visibles ante algún percance.
- Mantener el área de trabajo en orden y con la adecuada limpieza.
- Mantener en buen estado los equipos de trabajo.
- Comunicar a la administración los incidentes que se susciten.
- Acatar los lineamientos de este manual.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 5 de 31  
Enero del 2018

## VALORES

- *Responsabilidad.*
- *Respeto.*
- *Tolerancia y paciencia.*
- *Empatía.*
- *Ética.*
- *Honestidad.*
- *Compromiso.*
- *Puntualidad.*





CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 6 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***IMPORTANCIA DE LA RECEPCIÓN***

La recepción simboliza “el corazón del condominio” ya que es donde el huésped y el propietario comunican sus requerimientos. En la recepción se genera la información básica para la operación del condominio.

La recepción tiene un alto impacto en la percepción del huésped y propietario sobre la imagen del condominio, nos aseguramos que con nuestro trabajo las necesidades y expectativas de los propietarios y huéspedes han sido totalmente cubiertas.

### ***TIPOS DE RECEPCIONISTAS***

El recepcionista es la persona encargada de atender a los huéspedes y propietarios, su función es proporcionar todo tipo de información y asistencia que pueda presentarse durante su estancia. De igual manera se encarga de realizar el check in y check out de estos. Cajero recepcionista realiza estas mismas funciones adicionándole el manejo de efectivo y aplicación de pagos en sistema, como son pagos de ocupación, mantenimiento, llamadas, entre otros.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 7 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***CUALIDADES DE UN RECEPCIONISTA***

- ❖ Vocación de servicio.
- ❖ Sentido común y adaptabilidad para tomar decisiones cuando sea necesario.
- ❖ Simpatía y cortesía hacia y para los propietarios y huéspedes.
- ❖ Responsable y honesto; es imprescindible contar con estas cualidades tanto en el trabajo como en la vida diaria ya que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos.
- ❖ Respetuoso con sus compañeros, propietarios y huéspedes.
- ❖ Cuidadoso en su apariencia, recordemos que somos la primera imagen por tal motivo la forma correcta de vestir y el aseo personal son importantes.
- ❖ Amable; el trato hacia los demás debe de ser de manera delicada.
- ❖ Puntual; muestra nuestro compromiso con las responsabilidades que tenemos y con el condominio.
- ❖ Exacto en sus respuestas, mostrando seguridad en sí mismo.
- ❖ Multitasking.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 8 de 31*  
*Enero del 2018*

## ***FUNCIONES POR TURNO***

### ***MATUTINO***

- Verificar diariamente los pendientes de los turnos anteriores.
- Realizar auditoria, modificando anticipadamente si existe algún pendiente en bitácora.
- Elaborar pases de salida para las habitaciones que serán desocupadas ese día.
- Realizar los traspasos de crédito y débito de la agencia correspondiente (acapulconexión).
- Enviar listas de ocupación a las agencias y/o personas correspondientes.
- Elaborar llaves para fumigación según se indique en bitácora.
- Guardar en el pit los folios de llegada.
- Guardar folios de salida.
- Relacionar cupones de Raoz.
- Guardar llaves prestadas y de salida.
- Verificar las discrepancias y dar solución a las que se presenten.
- Realizar el corte de caja y sobre de movimientos.
- Dejar pendientes en bitácora. (Especificados)
- Entregar turno y recepción de manera limpia y ordenada.



CONDominio

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 9 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***VESPERTINO***

- Revisar la bitácora de pendientes y dar seguimiento y/o solucionar.
- Recibir y anotar las observaciones de las habitaciones fumigadas en la bitácora correspondiente.
- Relacionar cupones de Raoz.
- Guardar llaves prestadas, de salida y de fumigación.
- Guardar en el pit los folios de llegada.
- Guardar folios de salida.
- Sacar habitaciones que quedan como “colgados”.
- Verificar las discrepancias y dar solución a las que se presenten.
- Realizar cambios, adiciones y/o extensiones de las agencias, tanto en sistema como en los registros.
- Imprimir listas para las operadoras.
- Realizar el corte de caja y sobre de movimientos.
- Dejar pendientes en bitácora. (especificados).
- Entregar turno y recepción de manera limpia y ordenada.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 10 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***NOCTURNO***

- Revisar la bitácora de pendientes y dar seguimiento y/o solucionar.
- Realizar trasposos de crédito y débito a las agencias correspondientes (Omega y Travel).
- Sacar todos los registros que checaran salida al día siguiente y acomodarlos.
- Checar la lista de llegadas y realizar pre-registros de grupos.
- Hacer el corte de terminal a las 3 am.
- Enviar correo de incidencias a las agencias correspondientes.
- Imprimir lista de ocupación para camaristas.
- Checar el porcentaje de ocupación que tenemos.
- Realizar el corte de caja y sobre de movimientos.
- Dejar pendientes en bitácora. (Especificados).
- Entregar turno y recepción de manera limpia y ordenada.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 11 de 31*  
*Enero del 2018*

### ***ESTÁNDARES GENERALES***

- ✓ Somos la vía de comunicación entre propietarios, huéspedes y la operación en general, para así satisfacer las necesidades que estos presenten.
- ✓ La atención al propietario y huésped es nuestra prioridad, por esta razón estamos en servicio las 24 horas.
- ✓ El área de recepción siempre debe estar atendida al menos por una persona y debe estar a la vista de propietarios y huéspedes.
- ✓ El teléfono debe de ser contestado antes del 3 repique, utilizando siempre la fraseología. (Recepción, Buen día le atiende...).
- ✓ Coordinar labores de operación básica como registros, salidas, cambios, además de otras operaciones administrativas como aplicación de pagos de mantenimiento, facturación, etc.
- ✓ Damos soluciones a los propietarios y huéspedes, cuando a estos se les presenta algún problema, duda o sugerencia, tomando como base los procedimientos y el reglamento del condominio.
- ✓ Somos “la primera impresión” del condominio, por tal motivo la presentación personal y el carisma son factores imprescindibles.
- ✓ El saludo de bienvenida y despedida debe de ser claro y amable, siempre teniendo una sonrisa.
- ✓ A nuestro cargo están varias actividades, por tal motivo la concentración al momento de realizar nuestro trabajo es de vital importancia.



CONDOMINIO

LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 12 de 31  
Enero del 2018

## SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION DE HOTELES

**SiiHotel** es un programa creado exclusivamente para el condominio, este programa está equipado con todas las herramientas necesarias para realizar nuestras funciones con éxito. El programa también es utilizado para elaborar la auditoria diariamente, principalmente se basa en 3 interfaces:

### REGISTRO DE HUÉSPEDES

Esta función se debe utilizar como su nombre lo indica, para registrar a los huéspedes y propietarios que ingresan al condominio.

Para abrir esta ventana se debe de realizar los siguientes pasos: Dirigir a la opción de mantenimiento, después Front y se selecciona la opción registro de Huéspedes, o en comandos; ctrl + F, se deberá ingresar la contraseña de la persona en turno y aparecerá una ventana como la siguiente:

Registro de Huespedes Fecha Trabajo : jueves, 05 de octubre de 2017

**Registro de Huespedes**  Impresora F9 = Imprime Tarjeta Registro Edo Actual In

#Folio: 269106 No.F/R: 0 Alta ELV 25/05/2010 Cambio RGC 29/06/2017

Apellido: LUQUE Dirección: [empty]  
Nombre: CONSUELO Ciudad: [empty]  
Idioma: ESPAÑOL Estado: [empty]  
Grupo: [empty] C.P. MDF DISTRITO FEDERAL  
 Rentas  Extras  Rent/ext.  Cta. Mstra Agencia SIN SIN ESTACIONAMIENTO

Brazalete 03583.03607.03553.03554  
Mail [empty]

Fec.Llegada: 25/05/2010 Hora: 12:03:34 Tipo H.: TX-Directo SRC: PROPIETARIO  
Fec.Salida: 31/12/2017 Dias: 2777 Grupo: ADCORT CORTESIA  
#Adultos: 2 #Menores: 0 Notas: CORTESIA CONDOMINIO  
Cto #: S3006 LUQUE  
Tarifa: 177.00  
F.Pago: CA SOLO USO INTERNO SW: 0 Cargos A.  
No. tarjeta: [empty] Hora CO: [empty] 6,658.34



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 13 de 31  
Enero del 2018

## REGISTRO DE HUÉSPEDES

En la parte de abajo se tendrá diferentes opciones:



**Registrar una reservación:** funciona para dar de alta reservaciones de grupos que se hicieron con anticipación. Comandos F7.

**Agregar múltiplo:** funciona para hacer un duplicado del registro que está en pantalla.

**Agregar/salvar registro:** Se utiliza para ingresar una reservación directa. Comando F4. Viene información general como:

- Nombre completo.
- Habitación que ocupara.
- Fecha de estancia.
- Número de personas.
- Cantidad a pagar por noche.
- Entre otros.

**Modificar registró/revertir:** Como su nombre lo indica sirve para hacer alguna modificación a un registro ya existente.

**Salir del formulario:** Finalizar el trabajo cerrando la ventana.

**Buscar Registro:** Se utiliza para buscar la información de algún huésped, se puede buscar por nombre, numero de habitación, folio o número de brazalete. Comandos F5.



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 14 de 31  
Enero del 2018

**Cuenta de huéspedes:** Ayuda a verificar el saldo que tiene una habitación, así como para cargos y abonos que se han realizado. En este apartado viene especificado lo siguiente:

- Cobro de ocupación por noche.
- Pagos de ocupación.
- Llamadas.
- Personas adicionales.
- Entradas anticipadas.
- Salidas tardes.
- Pago de visitas.

Para abrir esta ventana se deben realizar los siguientes pasos: se debe dirigir a la opción de Procesos, se selecciona la opción Cuenta de Huéspedes, en comandos; ctl + C, se deberá ingresar la contraseña de la persona en turno y aparecerá una ventana como la siguiente:

Cuenta de Huespedes Fecha Trabajo : sábado, 07 de octubre de 2017

### Cuentas de Huespedes

#Folio: 269106 Cto #: S3006 F.Lle/Sal: 25/05/2010 31/12/2017 \*\*\* SW: 0 In

Apellido: LUQUE  
Nombre: CONSUELO  
Empresa:  
Tarifa: 177.00 F.Pago: CA  
Direccion:  
C.P.: MDF DISTRITO FEDERAL  
Grupo: ADCORT CORTESIA  
CORTESIA CONDOMINIO

Rentas  Extras  Rent./ext.  Cta. Mstra  Notas

Fecha	# Recibo	Descripcion Cargo	Cargos	Abonos	Notas
25/06/2010	540254	LLAMADAS LOCALES	7.00		25/06/2010,17:41,2180079
01/08/2010	543247	LARGA DISTANCIA	52.03		01/08/2010,12:09,01554615
06/09/2010	546003	LARGA DISTANCIA	32.02		06/09/2010,15:10,01554615
09/09/2010	546260	LARGA DISTANCIA	16.01		09/09/2010,16:24,01554615
13/09/2010	546619	LARGA DISTANCIA	72.04		14/09/2010,09:43,01554615
20/09/2010	547096	LARGA DISTANCIA	16.01		20/09/2010,19:03,01554615
23/09/2010	547316	LARGA DISTANCIA	8.00		23/09/2010,19:01,01554615
08/10/2010	548394	LLAMADAS LOCALES	3.00		08/10/2010 16:48 4691000

15,606.10 8,947.76 Saldo 6,658.34



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 15 de 31  
Enero del 2018

1



2



3



4



5



6



- **Buscar Registro:** Se utiliza para buscar la información de algún huésped, se puede buscar por nombre, número de habitación, folio o número de brazalete. Comandos F5.
- **Movimiento a cuenta:** Funciona para realizar algún movimiento, ya sea cargo o abono, a la habitación. Comando F6.
- **Imprimir cuenta:** Comando F7.
- **Salvar registro:** Guarda los cambios realizados en la cuenta.
- **Dar salida/ revertir:** Sirve para dar de baja a un folio del sistema. Conocido como Check out.
- **Salir del formulario:** Finaliza el trabajo cerrando la ventana.



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 16 de 31  
Enero del 2018

## REGISTRO DE RESERVACIONES

Es utilizado para hacer pre-registros, esto es exclusivo para los grupos, se elaboran un día antes y se ingresan al sistema, sin embargo no se dan de alta hasta que las personas ya se hayan registrado en el condominio, esta herramienta es utilizada para hacer más eficiente el registro de los grupos.

Para abrir esta ventana se dirigen a la opción de mantenimiento, después Front y se selecciona la opción Registro de Reservas, o en comandos; ctl + K, se deberá ingresar la contraseña del personal en turno y aparecerá una ventana como la siguiente:

Registro de Reservas Fecha Trabajo : sábado, 07 de octubre de 2017

### Registro de Reservas

#Folio: 479063	No.F/R: 0	Alta RGC 18/04/2017	Cambio //
Apellido: .	Dirección: GPO ALEJANDRA	Ciudad: .	Estado: .
Nombre: .	Ciudad: .	Estado: .	M.P. MDF DISTRITO FEDERAL
Idioma: ESPAÑOL	Agencia: SIN	SIN ESTACIONAMIENTO	
Empresa: .			
<input type="radio"/> Rentas	<input checked="" type="radio"/> Extras	<input type="radio"/> Rent./ext.	<input type="radio"/> Cta. extra
Brazalete			
Fec.Llegada: 19/04/2017	Hora: 06:18:07	Tipo H.: TX-Directo	SRC: DIRECTOS
Fec.Salida: 22/04/2017	Días: 3	Grupo: JER1Y4	JERONIMO 1A 4 PAX
#Adultos: 4	#Menores: .	Notas	SC RAOZ PAGA OCU
Cto #: N1911 CMCC			
Tarifa: 218.00			
F.Pago: CA			Deposito: .
No. tarjeta: .			

Cancelada

Navigation icons: back, forward, search, print, etc.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 17 de 31*  
*Enero del 2018*

1. **Agregar múltiplo:** Sirve para hacer un duplicado del pre-registro que está en pantalla.
2. **Agregar/salvar registro:** Se utiliza para ingresar un nuevo pre-registro. Comandos F4.
3. **Modificar registró/revertir:** Como su nombre lo indica sirve para hacer alguna modificación a un pre-registro ya elaborado.
4. **Eliminar registro:** Borra toda la información guardada en el pre-registro.
5. **Salir del formulario:** Finaliza el trabajo cerrando la ventana.

### ***FOLIOS DE CUENTAS MAESTRAS Y USO CASA***

**N0101 Cuenta de Mantenimiento Raoz:** Aquí se aplican los cheques por parte del Lic. Ortiz y las ventas y/o cobros de habitaciones por parte de Raoz.

**N0101 Aportación de elevadores:** Se aplican transferencias o pagos con tarjeta de los propietarios que dan su aportación de elevadores. Es importante saber que solo estos 2 tipos de pagos serán aplicados al sistema, en caso de ser efectivo o cheque no se ingresara al sistema.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 19 de 21*  
*Noviembre 2017*

**N0104 Folio de cajeros:** En este folio se aplicarán diferentes pagos y cargos, como son:

- Pago de llamadas.
- Mantenimiento sala de belleza.
- Pago de estacionamiento con tarjeta.
- Facturación de automóvil.
- Comprobantes y/o facturas canceladas.

**N0107: Cuentas Maestras de Pooles:** Se aplican los cargos y abonos de la ocupación de las diferentes agencias a excepción de Raoz.

**N0109 Cuenta de Mantenimiento:** Se aplican las cuotas de mantenimiento y los pagos y/o trasferencias para saldar el mantenimiento, esta cuenta siempre tiene que estar en 0's.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 20 de 31  
Enero del 2018

### **CÓDIGOS Y SIGNIFICADOS**

<b>CÓDIGOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>PO</b>	Pago de ocupación
<b>CA</b>	Pago de mantenimiento
<b>CM</b>	Cuota de mantenimiento
<b>CV</b>	Cuota de invitado (cargo por noche)
<b>PV</b>	Pagos varios (pax adicional, llamadas, estacionamiento, etc.)
<b>MI</b>	Misceláneo
<b>AJ</b>	Ajuste
<b>PD</b>	Paid out
<b>CC</b>	Cuentas por cobrar
<b>LC</b>	Llamada local
<b>PE</b>	Persona extra/ visita
<b>EA</b>	Entrada anticipada
<b>DT</b>	Depósito/trasferencia
<b>VI</b>	Pago con tarjeta VISA
<b>MC</b>	Pago con tarjeta MASTERDCARD
<b>TC</b>	Traspaso crédito
<b>TD</b>	Traspaso debito



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 21 de 31*  
*Enero del 2018*

### **COMPROBANTES**

Se manejan 4 tipos de comprobantes los cuales cumplen diversas funciones, como son:

#### **Usos del abono a cuenta (CA):**

- Para pago de ocupación.
- Depósitos de llamadas.
- Pago de mantenimiento cuando cobranzas este cerrado.

#### **Usos del misceláneo (MI):**

- Para pago de persona extra.
- Pago de visitas.
- Pago de estacionamiento sin factura.
- Pago de presupuestos de mantenimiento y reparaciones.
- Para saldo a favor o sobrante de ocupación.

#### **Usos de ajustes (AJ):**

- Ajustar cualquier diferencia de saldo.
- Hacer descuentos.

#### **Usos de paid out (PD):**

- Devolución de llamadas.
- Devolución por salida anticipada.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 21 de 31  
Enero del 2018

## ***“TORRES GEMELAS” COMO CONDO-HOTEL***

En términos básicos, se encarga de alojar huéspedes en habitaciones que tienen uno o más propietarios, con la finalidad de generar una ganancia.

### ***REGLAMENTO GENERAL***

Al momento de realizar el check in, proporcionamos una hoja de registro la cual es llenada con la información básica del huésped, y viene estipulado el reglamento general del condominio con la siguiente información:

1. Horario de entrada y salida de la habitación.

- ❖ **Check in: 3:00 pm:** La hora de entrada si es anticipada tiene un costo según la agencia, que maneje la habitación.
  
- ❖ **Check out: 12 pm:** La salida tarde genera un cargo de media renta antes de las 5 pm, pasando este horario se cobra completa la renta.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 22 de 31*  
*Enero del 2018*

2. Valores: La administración en ningún caso se hará responsable (de manera enunciativa o limitativa) por dinero en efectivo, tarjetas de crédito, cheque de viajero, joyas y otros objetos de valor dejados dentro de la habitación y/o instalaciones, contamos con cajas de seguridad ubicadas en recepción y están en servicio las 24 horas, este servicio está sujeto a disponibilidad, en caso de que sean objetos grandes y no quepan en la caja pueden pasar a sus agencias a pedir el resguardo del mismo.
  - ❖ Las cajas de seguridad no tienen ningún costo, solo en caso de extravío de la llave tendrán que pagar lo que cobre un cerrajero por abrirla nuevamente.
3. El uso de brazalete es obligatorio durante toda su estancia, sirve para identificarse como huéspedes del condominio. En caso de desgaste pueden pasar a recepción a realizar el cambio de brazalete entregando el anterior, en caso de extravío este tiene un costo, por persona.
4. Las mascotas están prohibidas dentro del condominio.
5. Alimentos y bebidas. No se permiten alimentos y bebidas en el área de la alberca y lobby, salvo los proporcionados por las áreas de restaurantes del condominio.
6. Alberca y playa:
  - ❖ El uso de la alberca y playa, es bajo el riesgo propio.
  - ❖ El uso de la alberca es solo con traje de baño.
  - ❖ No contamos con salvavidas en el área de la playa.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 23 de 31*  
*Enero del 2018*

7. Servicios con costo adicional:

- ❖ Restaurantes
- ❖ Servicio médico (24 hrs).
- ❖ Valet parking
- ❖ Visitas: las visitas deben de pagar por persona bajo en concepto de day pass, para tener acceso a las instalaciones (alberca y playa), solo son aceptadas las visitas en los horarios en los que estas funcionan. Para un mejor control se solicita una identificación para asegurarse que pasen a retirarse brazaletes.
- ❖ Cualquier comportamiento inadecuado será turnado a la policía y ministerio público.

**POLITICAS DE LA RECEPCIÓN**

***EXTENSIÓN DE ESTANCIA***

- A. Si requieren una noche adicional tendrán que pasar con la agencia que maneja su habitación para poder realizar el pago y se les proporcione un nuevo cupón.
- B. Si vienen como invitados de propietarios deberán traer una carta del mismo para poder hacer dicha extensión.
- C. Esto debe realizarse preferentemente antes de las 12 pm que es el check out.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 24 de 31*  
*Enero del 2018*

### **CONTROL DE LLAVES**

Recepción maneja más del 80% de las llaves del condominio, todas las manejadas por los pooles de rentas y los propietarios fuera de pool. Por tal motivo es de vital importancia hacer el uso correcto de las llaves. Se utilizan las siguientes medidas para evitar un mal uso de las mismas:

- Los huéspedes pueden dejar la llave bajo el resguardo de recepción (opcional), al momento de recogerla se pregunta el nombre del titular de la habitación para poder hacer entrega de la llave.
- El personal de mantenimiento tiene que presentar el reporte impreso con el número de habitación para que la llave pueda ser prestada, se registra en bitácora la fecha, hora, No. De habitación, nombre y firma de quien la solicita, el área y motivo.
- Ama de llaves y seguridad, se deben comunicar con el encargado (a), supervisora y/o jefe, para solicitarla. Se registran en la misma bitácora que el personal de mantenimiento.
- Para personas externas, debe existir una carta de autorización del propietario donde debe especificar, el número de habitación, motivo, nombre de la persona autorizada para ingresar o empresa, su nombre completo y firma para que pueda ser comparada con nuestro libro de registros de propietarios.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 25 de 31*  
*Enero del 2018*

### **CAMBIO DE HABITACIONES**

Cuando un huésped solicite cambio de habitación, primero se debe de preguntar el motivo por el cual quiere realizarlo, así como también se debe comunicar a la agencia correspondiente y notificar la situación externada por el huésped.

Cuando es un desperfecto mayor en la habitación se deberá canalizar a la agencia correspondiente, en caso de ser un propietario no corresponde el arreglo por parte del condominio; se le hará una cotización para el arreglo, en caso de ser aceptado tendrá que pagarlo directamente en el área de mantenimiento.

### **OBJETOS OLVIDADOS EN EL CONDOMINIO**

- A. Las reclamaciones de los huéspedes por objetos perdidos u olvidados dentro del condominio, deberán ser atendidas por el departamento de seguridad y ama de llaves, en caso de que lo requiera con el pool de renta.
- B. Es responsabilidad del condominio responder a cualquier solicitud de un huésped sobre un objeto y/o prenda olvidados.
- C. En caso de que se trate de un presunto robo, se deberá canalizar a la caseta de seguridad para que haga su reporte y ellos hagan la investigación correspondiente.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 26 de 31*  
*Enero del 2018*

### **LLAMADAS**

- Las llamadas de habitación a habitación se manejan de la siguiente manera:
- Llamada a torre sur: 2+ (No. De hab)
- Llamada a torre norte: 1+ (No. De hab.)
- Las llamadas externas tienen un costo, este varia sin son locales o nacionales, celular o casa, etc. Tienen que ser pagadas en recepción antes de realizarse.
- Para los propietarios, la línea está abierta y las llamadas realizadas las cargara la operadora a la cuenta del propietario para que a su salida sea saldada.

### **TARIFAS AUTORIZADAS**

Las tarifas autorizadas de cuota de ocupación se establecen durante la asamblea de cada año y posteriormente se le notifica a cada pool de renta.

### **SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO**

Este servicio será pagado directamente con el personal de valet parking, en caso de que su pago sea con tarjeta deberá ser cobrado en recepción. Se debe imprimir 3 comprobantes, para el huésped, recepción y valet parking.



CONDOMINIO

**LAS TORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 27 de 33*  
*Enero del 2018*

### **SERVICIO DE DESPERTADOR**

En caso de ser solicitado este servicio en el área de recepción, el recepcionista deberá capturar los datos y posteriormente solicitar la llamada despertador a la operadora.

### **SERVICIO DE LAVANDERIA**

Es proporcionado para todos los pooles, pero pertenece a Raoz. El servicio se solicita directamente con Lavandería y es sujeto a disponibilidad. *(En temporada alta no aplica.)*

### **SERVICIO DE NIÑERAS**

Aunque es muy poco conocido el servicio dentro del condominio, este es proporcionado por el área de ama de llaves. Tiene que solicitarse con anterioridad para poder cubrirlo, este es brindado por una camarista. **(La disponibilidad y costos varían según la temporada.)**



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 28 de 33*  
*Enero del 2018*

### ***HABILIDADES DE SERVICIO***

- Personal bilingüe (español- inglés); fluido- deben poder tener una conversación fluida con cualquier propietario y/o huésped que lo requiera.
- Establecer contacto visual al atender al huésped.
- Atender siempre con una sonrisa.
- Utilizar su criterio para dar solución a cualquier incidencia que se pueda presentar.
- Dirigirse al huésped por su primer apellido.
- Mostrar un trato amable, con un lenguaje positivo y adecuado.
- Ante la presencia de cualquier persona en el Lobby cercano a recepción, establece contacto visual, saluda y ofrece una sonrisa.
- Lenguaje corporal apropiado al servicio.
- Escuchar sin interrumpir al huésped y verificar su información.
- Escuchar con atención y hacer preguntas de manera respetuosa para obtener más información.
- Hacer sentir al huésped que lo entiende y comprende su malestar.
- Ofrece disculpa al huésped.
- Mantiene contacto visual ante una queja.
- Muestra responsabilidad y compromiso por los resultados y metas del área.
- Demuestra lealtad, nunca se expresa mal del área ni del condominio.
- Cuida que haya un buen ambiente de trabajo



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

## Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

- Siempre saluda con una sonrisa a los demás colaboradores cuando se cruzan en cualquier área del condominio.

*RECEPCIÓN*

*Estándares Generales*

*PAG. 29 de 33*

*Enero del 2018*

### **EL JEFE DE RECEPCION**

El Jefe de Recepción se encarga de toda la actividad de gestión en el área en sus tres dimensiones: Administrativo, Técnico y Social.

### **FUNCIONES**

- Coordinar la operación adecuada del departamento y la interrelación con las demás áreas del condominio.
- Distribuir y asignar funciones al personal de recepción teniendo en cuenta los pronósticos de ocupación y movimientos de huéspedes individuales y grupales.
- Asegurar de mantener una eficiente comunicación con su equipo de trabajo.
- Entrenar y capacitar a sus colaboradores.
- Auxiliar al equipo de trabajo cuando se presenta alguna incidencia y/o duda.
- Administrar su tiempo y el de sus colaboradores.
- Predicar con el ejemplo y ser congruente.
- Motivar y reconocer avances del colaborador.
- Retroalimentar y apoyar a su equipo de trabajo en su superación.
- Mostrar disposición para el auto aprendizaje permanente.
- Dar seguimiento al desempeño de su equipo de trabajo.
- Innovar formas para mejorar la calidad de cada una de sus áreas y funciones.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 30 de 33*  
*Enero del 2018*

- Tener conocimiento de todas las actividades que el equipo de trabajo realiza durante los tres turnos y los monitorea a través de la bitácora.
- Mostrar una actitud segura y tranquila, al momento de enfrentar algún incidente.
- Se comunica con las diferentes áreas para auxiliarse, cuando esto sea necesario.
- Asistir al departamento de Recursos Humanos y a la gerencia del hotel en la organización, toma de personal y reasignación de funciones relativas al área de Recepción.
- Capacitar al personal a su cargo en aspectos operativos del área de Recepción, atención al cliente y normas de seguridad, según procedimientos del establecimiento.
- Supervisar las acciones del personal a su cargo relativo a la atención del cliente, considerando el cumplimiento de los procedimientos y las reglas de cortesía.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

RECEPCIÓN  
Estándares Generales

PAG. 31 de 33  
Enero del 2018

### FRASEOLOGÍA

- ✚ **Llamada entrante exterior.**- Comienzo: Recepción, Buenos días/ tardes/ noches, le atiende \_\_\_\_\_. Finalizar:  
**¿Algo más en lo que le pueda ayudar?** hasta luego que tenga un excelente día/ tarde/ noche.
  
- ✚ **Llamada entrante interior.** - Comienzo: Recepción, Buenos días/ tardes/ noches, le atiende \_\_\_\_\_.  
**Finalizar:** ¿Algo más en lo que le pueda ayudar? hasta luego que tenga un excelente día/ tarde/ noche.
  
- ✚ **Llegada de huésped/propietario.** - Comienzo: Buenos días/ tardes/ noches, ¿le puedo ayudar en algo?  
**Finalizar:** ¿Algo más en lo que le pueda ayudar? Bienvenido Sr./Sra./Srita. Que tenga una feliz estancia.
  
- ✚ **Salida de huésped/propietario.** - Comienzo: Buenos días/ tardes/ noches, ¿le puedo ayudar en algo?  
**Finalizar:** ¿Algo más en lo que le pueda ayudar? Hasta luego Sr./Sra./Srita. \_\_\_\_\_ Que tengan un buen viaje.



CONDOMINIO

**LASTORRES GEMELAS**

**Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -**

*RECEPCIÓN*  
*Estándares Generales*

*PAG. 32 de 33*  
*Enero del 2018*

✚ **Registro de propietario.-** Comienzo: Buenos días/ tardes/ noches, ¿le puedo ayudar en algo? Sería tan amable de proporcionarme una identificación para verificar la información.

¿Gusta pasar a la sala exclusiva para propietarios, para hacer su registro de manera más cómoda? ¿Le gustaría tomar algún refresco o agua? (en caso de que tengamos en existencia) ¿Cuál sería su método de pago? Finalizar: Bienvenido a casa Sr/Sra./Srita\_\_\_\_\_, que tenga una excelente estancia.

✚ **Registro de huésped. -** Comienzo: Buenos días/ tardes/ noches, ¿le puedo ayudar en algo?

¿Cuenta con algún número de confirmación o cupón? Sr/ Sra. / Srita. \_\_\_\_\_ Es importante que lea el reglamento y me regale su firma de conocimiento en la parte de abajo.

¿Cuál sería su método de pago? Finalizar: Bienvenido Sr/Sra./Srita\_\_\_\_\_, que tenga una excelente estancia.

✚ **Registro de invitado de propietario.-** Comienzo: Buenos días/ tardes/ noches, ¿le puedo ayudar en algo?

¿Cuenta con alguna carta por parte del propietario? Podría proporcionármela por favor. Sr/ Sra./ Srita. \_\_\_\_\_ Es importante que lea el reglamento y me regale su firma de conocimiento en la parte de abajo.



CONDOMINIO

# LASTORRES GEMELAS

## Estándares de Operación y Manual de Procedimientos – Recepción -

¿Cuál sería su método de pago? Finalizar: Bienvenido Sr/Sra./Srita \_\_\_\_\_, que

tenga una excelente estancia.

*RECEPCIÓN*

*Estándares Generales*

*PAG. 33 de 33*

*Enero del 2018*

- ✚ **Solicitud de bellboy.** - Mi compañero (nombre del bellboy) será quien se encargará de instalarlos en la habitación y le ayudará con su equipaje.

Al finalizar el registro de huéspedes se proporciona información general y de manera verbal, donde se especifica donde solicitar controles para televisión, A/A y toallas para la alberca. Según la Agencia a la que correspondan.