



MANUAL DE NORMAS E IMAGEN CORPORATIVA

WELCOME TEAM, SPA RESERVAS, COMERCIAL Y RESERVAS

AH

ARRECIFE GRAN HOTEL & SPA *****

España · t.(+34) 928 800 000 · info@arrecifehoteles.com · www.aghotelspa.com



PRESENTACIÓN

Arrecife Hoteles S.L., es una empresa española de capital Canario, para ser mas precisos, de Lanzarote, domiciliada en Parque Islas Canarias s/n, 35500 Arrecife, y es propietaria del Arrecife Gran Hotel & Spa. La empresa opera en el mercado nacional, en el campo del sector hotelero.

El Arrecife Gran Hotel & Spa ***** se ubica en el centro de Arrecife (Las Palmas) cuenta 17 plantas, que tienen distintas capacidades de alojamiento. El Hotel se construyó en los años 70 y se reformó por completo en 2004, momento en que Arrecife Hoteles S.L. comienza su explotación.

Dentro de los elementos con los que cuenta el Arrecife Gran Hotel & Spa para la satisfacción de las necesidades de sus clientes se encuentran los siguientes: restaurante Altamar, y Gastrobar Starcity, Piano Bar, Pool Bar, Piscina para adultos (climatizada), salones para eventos (5 salones con diferentes aforos), zona Spa con todas las instalaciones, area de masajes y gimnasio.

MISIÓN

A través de un plan estratégico consensuado y compartido con los equipos de trabajo y las familias propietarias, incrementar la capacidad de alojamiento e incluir servicios de repercusión económica positiva y de calidad para nuestros clientes vacacionales y de negocios, que así satisfagan sus expectativas tanto en el ámbito de wellness y gastronomía, como en los de tecnología y diseño arquitectónico. Participando de forma activa en el desarrollo de la sociedad y medio ambiente de Lanzarote.

VISIÓN

Ser una cadena Hotelera rentable de capital íntegramente conejero, que ofrece servicios para el segmento vacacional y de negocios. Que crea experiencias gastronómicas únicas, de bienestar y confort, que forma y empodera al capital humano en la toma de decisiones en ambientes de diseño y exquisita decoración y comprometida con el medio ambiente y las nuevas tecnologías.



VALORES

Pasión por el cliente: Servicio de calidad excepcional orientado a la mejora continua, a la búsqueda de nuevas sensaciones, haciendo el esfuerzo por conocer y comprender sus necesidades, ofreciendo un trato personalizado, y conociendo e informando todos los servicios posibles en cualquiera de nuestros Hoteles.

Orgullo de pertenencia: Lo explicamos, pero sobran las palabras. Se trata de ser crítico en el interior de la empresa, siempre con el fin de mejorar, defendiendo a la empresa en cualquier ámbito. Sintiéndose partícipe de cualquier acción que se desarrolle en la empresa. Querer formar parte de la empresa, para las duras y las maduras. Exigiendo y dando en igual proporción. Consiste en velar por el beneficio de la empresa y sus bienes, ante cualquier persona.

Evolución: Todos pensamos y opinamos libremente. Generamos un ambiente donde opinar es necesario, cualquiera que sea la posición de las personas. La escucha activa es parte de este valor. Las opiniones de todos, son tratadas con máximo respeto, y éstas, no ofenden a nadie. Las decisiones se toman tras valorar las opiniones de las personas implicadas.

Innovación: Promovemos la búsqueda y generación de ideas creativas e innovadoras internas, la incorporación a proyectos de I+D+I, la implantación de sistemas inteligentes de gestión y los programas de desarrollo sostenido que integren los avances tecnológicos con el trato personalizado.

Responsabilidad social y medioambiental: Parte del éxito de nuestra empresa debe integrar aspectos tanto sociales como medioambientales e implica su integración en la definición de nuestras operaciones, generar riqueza tanto material como inmaterial logrando un crecimiento sostenible. Entre todos tenemos que adquirir hábitos orientados hacia la sostenibilidad, buscando el bien común. Somos conscientes de las consecuencias de nuestra actividad y su resonancia en nuestros grupos de interés.



LAS 10 REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el hotel en el que te encuentras.



NORMAS DE COMPORTAMIENTO PARA EL PERSONAL

- No FUMAR en ninguna instalación del hotel
- No BEBER alcohol en ninguna instalación del hotel
- No COGER alimentos del Buffet ni de cocina
- Cumplir las normas de Aseo: LIMPIEZA CORPORAL DIARIA, AFEITADO DIARIO O BARBA PERFECTAMENTE ARREGLADA, UÑAS LIMPIAS Y CORTAS, PELO RECOGIDO Y CARA DESPEJADA PARA TODAS LAS PERSONAS DE CONTACTO DIRECTO CON EL CLIENTE, PENDIENTES PEGADOS A LA OREJA, NO EXCESOS DE ANILLOS, PULSERAS O COLLARES, MAQUILLAJE SIEMPRE, PERO DE FORMA DISCRETA
- Usar el uniforme completo, limpio y planchado
- Usar el uniforme sólo durante el servicio (no entrar y salir uniformado)
- Calzado limpio y reglamentario
- Utilizar siempre la placa de identificación
- Ocultar tatuajes evidentes
- No usar piercings
- No atender llamadas privadas durante el servicio, excepto urgencias
- No escuchar ni entrometerse en conversaciones de clientes
- No APOYARSE en la pared, en los ascensores ni en los aparadores
- No tocarse el pelo frente al cliente
- No hablar en VOZ ALTA, no hablar desde lejos a los compañeros
- No hacer REUNIONES durante el servicio
- No JUGAR con los utensilios de trabajo, bebidas o alimentos
- No DISCUTIR con los compañeros
- No BOSTEZAR
- No perder el RESPETO ni DISCUTIR con el cliente
- Dar el uso y cuidado correcto a las instalaciones dedicadas a personal del hotel (comedor, vestuarios, taquillas..).
- El personal no usará la puerta principal para acceder al hotel.
- No hacer uso de los ascensores entre los pisos -1 y 2 por parte del personal de servicio.



NORMAS DE AMABILIDAD Y CORTESÍA

- Saludar a todos los clientes
- El cliente es lo primero, se debe dar prioridad a su atención.
- Sonreír siempre
- Mirar a los ojos.
- Tratar al huésped por su apellido, siempre que sea posible.
- Saber escuchar y demostrar que se escucha.
- Al hablar con el huésped hacerlo de forma amable, entusiasta y cortés.
- Ofrecer información y ayuda al cliente siempre.
- Responder rápida y eficientemente a las preguntas de los huéspedes
- Prever las necesidades de los huéspedes y resolver sus problemas.
- Ceder el paso a los clientes.
- Guardar la “distancia” con los clientes
- Ser discreto.
- Ayudar a ancianos, niños o personas minusválidas.
- Dar las gracias.
- Tratar de resolver el problema del cliente con eficiencia.
- Atender de manera inmediata al cliente
- No dar la espalda a los clientes
- Evitar conversaciones personales
- Tratar al cliente siempre de “Usted”



FUNCIONES Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El cumplimiento del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD) implica que todo el personal y demás usuarios con acceso a datos personales conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones.

En este documento, se recogen las principales funciones y obligaciones en materia de seguridad sobre los datos personales que debe acatar cualquier usuario de la empresa que acceda a los mismos.

Obligaciones comunes que afectan al personal

1. Confidencialidad

Todo el personal y demás usuarios están obligados al secreto profesional, inclusive finalizada la relación laboral o con la entidad. La confidencialidad es extensible a los datos personales, documentación, procedimientos técnicos, especificaciones, parámetros, procesos, programas, datos o información técnica, comercial o financiera que tenga este carácter confidencial.

2. Acceso a datos personales

Solamente se podrá acceder a los datos de carácter personal a los que se esté autorizado y, exclusivamente para el desarrollo de sus funciones laborales, quedando expresamente prohibido su uso para fines privados.

3. Medidas de seguridad

Todo usuario está obligado a adoptar las medidas de seguridad que la empresa le indique.

4. Cesión de datos

Está absolutamente prohibida la comunicación de datos personales a terceros no autorizados, externos o internos a la entidad, excepto en los casos legalmente previstos, y en aquellos supuestos que sea necesario para el desarrollo de la actividad laboral.

5. Uso de periféricos

En el uso de impresoras, fotocopiadoras, escáner y fax, se deberá tener la precaución de que en la bandeja de salida no quede ningún documento que



FUNCIONES Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

contenga datos personales. La documentación de las bandejas de salida que no le pertenezca, es confidencial.

6. Puestos de trabajo

Los usuarios son responsables de su puesto de trabajo y, deberán garantizar, en la medida de lo posible, que ninguna otra persona no autorizada pueda ver la información sobre datos personales que muestran sus equipos informáticos o documentación en soporte papel.

7. Derechos de los ciudadanos

Todo el personal está obligado a atender los derechos solicitados por terceros (acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad) y, a ponerlo en conocimiento de su responsable inmediatamente.

8. Incidencias de seguridad

Cualquier incidencia que afecte a la seguridad de los datos deberá ser comunicada a su responsable. Su conocimiento y no comunicación puede ser considerada como una falta contra la seguridad de los datos personales por parte del usuario.

9. Dudas seguridad

Cualquier duda con relación a la confidencialidad y seguridad en el tratamiento de datos personales se debe poner en conocimiento de sus responsables.

Funciones y Obligaciones del personal con acceso informático

10. Contraseñas

Todos los usuarios de los sistemas informáticos deberán cumplir con la política de identificación (nombres de usuario y contraseñas), indicada por su organización. En caso de elección libre de la contraseña por parte del usuario, queda absolutamente prohibida la utilización de contraseñas fácilmente identificables.

11. Confidencialidad contraseñas

Cada usuario es responsable de la confidencialidad y salvaguarda de su propia contraseña, que no podrá ser comunicada a terceros ajenos o no a la entidad, salvo autorización expresa de la empresa.



FUNCIONES Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

12. Uso sistemas informáticos

Está prohibido el uso de los sistemas informáticos para fines privados, salvo autorización de sus responsables.

13. Sistemas informáticos

Los terminales y sistemas informáticos solo podrán ser modificados o manipulados por el personal expresamente autorizado. Está prohibido instalar programas informáticos sin la autorización previa de la empresa.

14. Almacenamiento de información

Los usuarios deberán guardar la información y documentos generados en el servidor de la empresa y, salvo autorización expresa o que no se disponga de servidores, no se podrán utilizar los discos duros locales de los ordenadores para el tratamiento de datos personales.

15. Puesto de trabajo

Cuando se abandone el puesto de trabajo, ya sea temporalmente o por terminar su jornada laboral, deberá apagar o bloquear su ordenador.

16. Uso de soportes informáticos

Salvo autorización expresa, está prohibido la realización de copias de datos personales, en cualquier tipo de soporte informático (DVD, cintas, Pen Drives, discos duros externos, u otros).

17. Uso de dispositivos portátiles

El uso externo de ordenadores portátiles, Smartphones, tabletas o similares que contengan datos personales titularidad de su empresa, requerirá la autorización de sus responsables.

18. Accesos remotos o teletrabajo

Todas las medidas descritas serán igualmente aplicables cuando el acceso se produzca en la modalidad de acceso remoto, fuera del centro de trabajo.

19. Almacenamiento en la nube

Está prohibido la utilización de sistemas de almacenamiento personales en la nube (Dropbox, Google Drive, One Drive), plataformas de envíos de correos electrónicos (Mailchimp), cuentas de correo electrónico no corporativas (Gmail, Hotmail...) o el uso de cualquier software que no haya sido contratado por la empresa, sin disponer



FUNCIONES Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

previamente de la autorización expresa y por escrito de la empresa.

Funciones y Obligaciones del personal por medio de soporte papel

20. Custodia y archivo

La documentación debe ser custodiada y archivada de manera que no sea accesible por personas no autorizadas, tanto externas como de la propia organización, y procurando no dejar documentación encima de las mesas, sobre todo cuando el trabajador se encuentre ausente de su lugar de trabajo.

21. Destrucción de documentación

No está permitido tirar documentos y papeles que contengan datos personales sin adoptar las medidas necesarias que impidan su posterior visualización, inclusive en las cajas de reciclaje que pueda habilitar la empresa.

22. Reutilización de documentación

No se podrá reutilizar la documentación que contenga datos personales.

23. Salida de documentación

Queda totalmente prohibido extraer documentación que contenga datos personales de las instalaciones de la entidad sin la debida autorización.

Obligaciones que afectan al uso de los sistemas informáticos, correo electrónico e Internet

24. Uso de Sistemas informáticos

Los sistemas informáticos son puestos a disposición del usuario para el desarrollo de sus obligaciones laborales exclusivamente, y deben ser utilizados de forma adecuada.

25. Uso del correo electrónico

El uso del correo electrónico es estrictamente profesional, no permitiéndose ningún uso personal de los recursos técnicos e informáticos facilitados por la entidad, excepto en aquellos casos en los que se cuente con el consentimiento expreso del responsable encargado de la seguridad de la información.

26. Normas de uso del correo electrónico



FUNCIONES Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

El uso del correo electrónico se debe realizar tomando las debidas precauciones que impidan el envío a destinatarios erróneos, no abriendo enlaces de cuyo origen no estemos seguros y utilizando los sistemas de copia oculta (CCO) cuando se envíe el correo a varios destinatarios no relacionados entre sí.

Está prohibido almacenar o guardar correos electrónicos privados o de contenido personal en los gestores de correo de la entidad.

27. Acceso a Internet

El acceso a Internet mediante el uso de los equipos informáticos facilitados se limitará a temas estrictamente laborales. En concreto, el acceso a Internet queda prohibido, salvo autorización expresa del responsable de la entidad para acceso a Chats, páginas de intercambio de datos (música, juegos, etc.), redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) y descargarse programas sin consentimiento.

28. Controles de la empresa

El correo electrónico e Internet pueden ser controlados por la empresa, de manera que se informa que los correos electrónicos podrán ser consultados por el responsable con fines profesionales (vacaciones, bajas, suplencias de los trabajadores, finalización de contrato laboral, ...) y al objeto de controlar el buen uso de los recursos proporcionados, la comisión de actos ilícitos, así como el control técnico en el envío de correos electrónicos a través de la red de la entidad de determinado volumen.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que afectan a los usuarios comportará las consecuencias jurídicas y/o laborales que pudieran derivarse frente a su empresa/organización, así como frente a cualquier tercero afectado como consecuencia del incumplimiento.



LA RELACIÓN PRESENCIAL CON EL CLIENTE

- * El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar en la mejor disposición de atenderle.
- * Se encuentra siempre a la vista del cliente.
- * En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
- * Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- * Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- * Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial.
El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- * En caso de que esté ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera. En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente
- * Evitar conversaciones personales
- * En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente, y la llamada no procede de otro cliente, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- * Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.



LA RELACIÓN PRESENCIAL CON EL CLIENTE

- * El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
- * Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- * Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
- * Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En caso de que el cliente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- * En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.
- * La relación con los clientes será siempre de "Usted".

AMABILIDAD EN EL TRATO CON EL CLIENTE

- * Ten un trato amable con los clientes. La amabilidad la refleja:
- * La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
- * El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
- * La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión).
- * La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
- * La capacidad de controlar la agresividad.
- * La capacidad de sonreír.
- * La capacidad de utilizar el idioma del cliente



AMABILIDAD EN EL TRATO CON EL CLIENTE

- * Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente.
- * Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
- * Asentir regularmente cuando el cliente habla.
- * Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
- * Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) loa aconseje.
- * En cualquier caso se prioriza la atención al cliente presencial.
- * Se mantendrá el nivel físico con el cliente cuando este está de pie.
El personal que se dirige a clientes que se encuentran sentados deberán mantenerse de pie.
- * Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario.
- * Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible o cruzarse de brazos.
- * El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta del establecimiento, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- * El personal aclara las dudas del cliente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas.
- * Cuando no se puede responder a la duda de un cliente se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En caso de no poder acompañar al cliente se le darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se debe dirigir y, posteriormente, verificar que el contacto se ha realizado.
- * Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el establecimiento y la situación de los servicios y recursos más importantes. Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- * En caso de que el cliente solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificulta o el tiempo de generarla los imposibiliten se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.



GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- * Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este.
- * Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- * Se ha de dejar hablar al cliente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,... Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito. En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.



NORMAS ESPECÍFICAS

WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

Reservas (habitaciones y eventos)

* El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios, y sus horarios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.

* Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) deben ser respondidas en las 12 horas posteriores a la recepción en horarios de 8:00 a 21:00 horas, y fuera de estas horas en la primera hora del turno siguiente.

* Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.

* Solicitar Datos y reconfirmarlos anotándolo en el formulario.
Las reservas se hacen siguiendo el orden del formulario tipo que contiene unos campos mínimos: tipo de cliente (particular o empresa), preferencia (habitación para fumadores, vistas, precios, etc.), otros servicios (servicios, montajes y asistentes en el caso de eventos) número de tarjeta de crédito para garantizar la reserva, número de teléfono y persona de contacto, edad, procedencia, objeto del viaje, si viaja con niños, si tiene alguna dificultad o discapacidad.

* Se comunica al cliente que estos datos son opcionales y nada comprometedores. Cada una de las reservas tendrán asignadas una numeración. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo.



NORMAS ESPECÍFICAS WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

* Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al cliente que su reserva será confirmada en la forma que lo solicite (preferiblemente por teléfono y en el mismo momento si está en disposición de hacerlo). En el caso de confirmaciones a agencias o centrales de reservas éstas se realizan vía fax o e-mail.

* Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva, así como la hora límite hasta la que queda confirmada, recordándole la posibilidad de contactar con el alojamiento turístico si prevé llegar más tarde.

* Entregar bono o justificante de reserva previa verificación de los datos. En caso de envíos diferidos (a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

* En caso de no disponibilidades se ofrecerán alternativas. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por

* La vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.

* Se solicitarán disculpas en caso de no disponer de alternativas.

Welcome Team

Check In: Acogida y acomodo

* El check-in se realiza con prontitud y diligencia. El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe. Cuando un cliente se dirige a ellos, dejan aquello que están haciendo para prestarle toda su atención. Se interesa por su viaje y le da la bienvenida. Cuando se atiende al cliente, el personal se levanta de la silla y mantiene una postura correcta, no se recuesta sobre el mostrador o trabaja de espaldas a él. Se dirige al cliente llamándole de usted o utilizando su apellido desde el primer momento en que éste lo pone en su conocimiento.

* Antes de proceder al registro del cliente y a la entrega efectiva de la llave, se confirma la reserva y disponibilidad de habitación, verificando la corrección de los datos de la reserva y si se cumplen las condiciones



NORMAS ESPECÍFICAS WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

solicitadas por el cliente (fumador/no fumador, habitación con vistas, tipos de cama, etc.).

* Es aconsejable que el proceso de registro oscile entre un mínimo de 5 y un máximo de 10 minutos.

* En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada inmediatamente. En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxis, etc.).

* La devolución de los documentos de identificación personal será inmediata. En caso de que el proceso de introducción de datos en el sistema no lo posibilite se fotocopiarán los documentos y se devolverán inmediatamente.

* En caso de Overbooking se deberá ofrecer una alternativa válida y rápida.

* Se deberá actuar con rapidez en la localización de alternativas, y se aplicarán las compensaciones previstas por la empresa. Se facilitará el transporte a la alternativa seleccionada.

* El personal posee un conocimiento exhaustivo de la oferta, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de habitaciones y tipología de las mismas, instalaciones y servicios. Se le ha de proporcionar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el establecimiento así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo. Además, se le indica el camino a su habitación (independientemente de que se realice un acompañamiento personalizado) y se le invita a contactar con la recepción en caso de que tenga cualquier duda. Finalmente, se le desea una feliz estancia.

* El personal de recepción ayuda o realiza el traslado de equipajes.

* El personal que acompaña al cliente a la habitación tiene el conocimiento suficiente de la misma para explicar las características y funcionamiento de los equipos.

Información continua

* Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo. Como buenos conoedores del lugar, se orienta al cliente, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc., para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y



NORMAS ESPECÍFICAS WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

con una cuidada presentación para que el cliente mismo pueda consultarla.

* En caso de no disponer de ese material informativo, y no poder generarlo de manera inmediata o en el plazo de conveniencia del cliente, al menos se indicará dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.

* No se proporcionarán datos específicos de los clientes alojados a terceras personas.

* En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada se cambiará al cliente de habitación, siempre que exista disponibilidad y con su consentimiento y se ofrecerá apoyo en el traslado de efectos personales.

* En caso de que mantenimiento comunicara un bloqueo de una habitación ocupada y siempre que no exista disponibilidad se deberá obtener la conformidad del cliente para cambiarlo de establecimiento aplicando las compensaciones previstas (igual o superior categoría similar situación o elección de cliente) ofreciendo y facilitando el traslado.

* Pedir disculpas por las molestias

Gestión de Reservas Externas en el destino

* En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.

* El personal se informa de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al cliente y obtener su conformidad.

* Se solicita los datos al cliente, se confirma la reserva y se proporciona al cliente la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago. Se entregan los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

Gestión de mensajes y llamadas de clientes

* Cuando se inician gestiones para los clientes se verifica la conformidad de este tanto con el proceso de gestión como con el resultado.



NORMAS ESPECÍFICAS WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

* Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.

* Se informará de las llamadas recibidas por el cliente que no han dejado mensaje.

* Los e-mails o correo enviados al establecimiento a la atención del cliente se consignarán (se anota en un formulario la hora de recepción) y se entregarán a este. Se verificará su recepción.

* Los avisos de llamada o mensaje se comunicarán inmediatamente al cliente. En caso de que este no se encontrará en el establecimiento, o no se le localizara, el personal se asegurará de que recibe el mensaje verificándolo con el cliente.

Check Out: Facturación y despedida

* El personal ayuda o realiza el traslado de equipajes.

* El personal puede informar al cliente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura con un plazo máximo de aproximación de dos horas anteriores a la consulta.

* La factura debe estar preparada antes de la salida prevista del cliente. Dejándolas preparadas para incorporar tan solo los gastos de última hora y se verifica que la factura emitida no contiene errores antes de mostrarla al cliente. Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta. Se verificarán todos los cargos de la factura antes del cierre de la misma. Se verificará la no imputación de rechazos o cambios motivados por averías o causas internas.

* Si el cliente sale antes de la hora prevista la factura debe poder prepararse de manera inmediata.

* En el supuesto de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él. Se pueden explicar los cargos con detalle.

* Se dispone, en el momento de la entrega de la factura, de todos los comprobantes de cargos a cuenta debidamente firmados por este o las personas autorizadas.



NORMAS ESPECÍFICAS WELCOME TEAM, SPA, RESERVAS, COMERCIAL Y EVENTOS

* En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.

* En caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.

* Se verificar que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.

* El proceso de checkout en su conjunto debe ser rápido, no superando un máximo de 5 minutos.

* Se despide al cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estancia y deseándole un agradable viaje de vuelta o estancia en otros destinos, si su viaje continúa. Se ofrece información sobre posibles rutas a tomar o sobre otros destinos. En el momento de la despedida, el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante la estancia en el alojamiento turístico, invitándole a cumplimentar las encuestas de satisfacción (si las hay se verificar la satisfacción verbalmente).

