

PLAN DE INDUCCIÓN GENERAL

PUESTO:

Servicio Al Cliente

DEPARTAMENTO:

Recepción

NOMBRE DEL COLABORADOR

Sergio Alejandro Marroquín



NO.	TEMAS A RECIBIR	HORARIO	FECHA PROGRAMADA	NOMBRE DEL RESPONSABLE	NOMBRE Y FIRMA (PERSONA QUE PROPORCIONÓ LA INDUCCIÓN)
1	RECURSOS HUMANOS	8:00-10:00	16.08.23	RRHH	
	Bienvenida				
	Inducción General (Sostenibilidad)				
	Reglamento Interno				
	Controles				
	Beneficios				
	Recorrido General				
	Presentación en los distintos departamentos				
2	RESERVACIONES	10:00-13:00	16.08.23	Delmy Arias	
	Tipos de Habitaciones				
	Tarifas, Paquetes luna mieleros, seminario, PA, PE, etc.				
	Reporteria (explicación pronóstico)				
	Bloqueos de Grupos				
	Información de puestos del departamento				
13:00 a 14:00 Almuerzo					
3	CLUB PREMIER	14:00-15:00	16.08.23	Zaida López	
	Información de Socios				
	Tipos de Tarjetas				
	Lo que incluye la membresía de CLUB PREMIER				
	Lo que NO incluye la membresía de CLUB PREMIER				
	Manejo de Invitado				
	Reservas Interval RCI				
	Cobros				
	Pedidos despensa				
4	FITNESS CENTER	15:00-16:00	16.08.23	Víctor Pérez	
	Recorrido de las instalaciones				
	Horarios de apertura				
	Servicios que se ofrecen huéspedes y socios				
5	CAJA GENERAL	16:00-17:00	16.08.23	Wendy Sipaque	
	Relación con el departamento				
	Horarios de atención				
	Brazaletes				
	Day Pass				
	Procedimientos del departamento				
6	SISTEMAS	08:00-17:00 / 8:00-13:00	17.08.23 / 18.08.23	Samuel Saquic	
	Sistema General				
	Accesos				
	Claves de radio que utilizan				
	Asignación de claves de WIFI / INTERNET				
	Otra información				
	Descripción de puestos y manual de procedimientos				
13:00 a 14:00 Almuerzo					
7	MANTENIMIENTO	14:00-15:00	18.08.23	Miguel Santos / Jaime Huevo	
	Servicios				
	Procedimientos				
	Tipos de trabajos que hacen				
	Órdenes de Trabajo				
	Descripción de puestos y manual de procedimientos				
	Áreas a cargo				
8	RESTAURANTE	15:00-16:00	18.08.23	Gerson García/Capitanes	
	Descripción del departamento				
	Áreas a cargo				
	Horarios, entre otros				
9	SEGURIDAD	16:00-17:00	18.08.23	Carlos Olayo	
	Procedimientos Generales de ingreso y egreso				
	Notificaciones salida / pilotos subcontratados				
	Controles generales				
SÁBADO 19.08.23 y DOMINGO 20.08 EN RECEPCIÓN					
10	RECEPCIÓN / DIVISIÓN CUARTOS	9:00-18:00	21.08.23	Andrea Benítez	
	Check In				
	Check Out				
	Facturación				
	Brazaletes				
	Registro de Grupos				
	Horarios				
	Personal a Cargo				
	Bloqueos				
	Descripción de puestos y manual de procedimientos				
	Digitación de comentarios				
	Reporteria				
	Manejo de información importante VIP's				
	Estándar de correos y comunicación con clientes				
	Cierre de Cuentas				
	Tipos de Habitaciones (remodeladas / no remodeladas)				
	Número de habitaciones				
	Servicios que se ofrecen				

MARTES 22.08 DESCANSO					
13:00 a 14:00 Almuerzo					
11	BANQUETES	9:00-10:00	23.08.23	Edwin Car / Salvador Solares	
	Descripción del departamento				
	Áreas a cargo				
	Horarios, entre otros				
12	COCINA GENERAL	10:00-11:00	23.08.23	Chef Byron Palencia / Manuel Dorigoni	
	Descripción del departamento				
	Áreas a cargo				
	Comedor colaboradores				
	Horarios, entre otros				
13	VENTAS EN CASA		23.08.23	Mónica Rodríguez	
	Descripción del departamento				
	Áreas a cargo				
	Horarios, entre otros				
14	THAI SPA	11:00-13:00	23.08.23	Mónica Rodríguez	
	Recorrido de las instalaciones				
	Horarios de apertura				
	Tipos de masajes que ofrecen				
	Precios de los masajes				
	Descripción de puestos y manual de procedimientos				
	Productos que ofrecen				
13:00 a 14:00 Almuerzo					
15	CONTABILIDAD	14:00-15:00	23.08.23	Juan Gabriel	
	Descripción del Departamento				
	Áreas a cargo				
	Horarios, entre otros				
	Procedimientos				
16	AUDITORÍA DE INGRESOS	15:00-16:00	23.08.23	Gustavo Hernández	
	Descripción del Departamento				
	Áreas a cargo				
	Horarios, entre otros				
	Auditoría de Ingresos				
	Procedimientos, visa cuotas, formas de pago, recibos, etc.				
17	CRÉDITOS Y COBROS	16:00-17:00	23.08.23	Erick García	
	Cuentas por Cobrar				
	Áreas a cargo				
	Depósitos				
	Procedimientos, papelería, etc.				
18	COMITÉ SSO	17:00-18:00	23.08.23	Heidy Guerra	
	Plan de evacuación, manual de Seguridad y salud Ocupacional, Números de emergencia, procedimiento de atención de emergencias, Brigadas, Rutas de evacuación.				
19	CONTABILIDAD / ACOVA	9:00-10:00	24.08.23	Gabriela	
	Descripción del Departamento				
	Procesos de la Agencia de Viajes				
	Cobros, formas de pago, cargos etc.				
	Procedimientos				
20	ASISTENTE DE VENTAS	11:00-13:00	24.08.23	Ivanna Marinelli	
	Descripción del departamento				
	Cotizaciones traslados grupos, pagos directos, cargos a evento				
	Horarios, entre otros				
MARTES 22.08 DESCANSO					
21	REVENUE MANAGER	09:00-11:00	05.09.23	Kelly Mendoza	
	Segmentación de Mercado				
	Estructura tarifaria				
	Ciclo de Revenue				
	Estrategia de Ventas				
	Comentarios				
	Manejo de Reservas Booking / Expedia / Hoteles.com				
	Páginas				
	VIP'S Expedia y Booking, Genius				
22	AMA DE LLAVES	11:00-12:00	05.09.23	Helen de Wirtz/Supervisor as	
	Decoraciones				
	Precios de los servicios				
	Personal a Cargo				
	Descripción de puestos y manual de procedimientos				
	Otra información				

**Inducción propia en su departamento a cargo de Andrea Benítez

FIRMA DEL COLABORADOR***

*** El Colaborador debe firmar al finalizar el plan de inducción.