

El departamento de recepción

1. OBJETIVOS, FUNCIONES Y TAREAS PROPIAS DEL DEPARTAMENTO

Un hotel está integrado por varios departamentos: recepción, mantenimiento, pisos, restauración, administración, lavandería, etc. En nuestro caso vamos a ocuparnos del departamento de recepción.

El departamento de recepción depende de algunos factores como:

- El tipo de establecimiento. Aunque generalmente nos referimos a hoteles, lo cierto es que los establecimientos de alojamiento pueden ser de varios tipos: hotel, motel, balneario, hostel,

- **Objetivos, funciones y tareas propias del departamento**
- **Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional**
- **Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel**

OBJETIVOS:

- Analizar la organización y funciones más frecuentes del departamento de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento
- Describir los objetivos, funciones y tareas propias del departamento
- Explicar diferentes formas de organización del departamento
- Ubicar sobre un gráfico los elementos materiales del departamento, en función de diferentes tipos y características de alojamientos, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo
- Justificar los criterios que marcan las prioridades en la realización del trabajo en el departamento

hotel-residencia, hostel-residencia, pensión, apartotel, apartamentos turísticos, campamentos turísticos o campings, y otros de tipos como ciudades de vacaciones, hospederías, etc. Por lo tanto, en base al tipo de establecimiento de alojamiento, el departamento de recepción estará organizado de un modo u otro, y ofrecerá diferentes servicios.

- La categoría del establecimiento. Por ejemplo, los hoteles se pueden clasificar de 1 a 5 estrellas. Esto influirá para que el departamento de recepción esté organizado de manera diferente, ya que es posible que el hotel tenga más o menos departamentos, y que el departamento de recepción tenga más o menos personal.
- La ubicación del establecimiento. Por ejemplo, un hotel en el centro de la ciudad tiene más posibilidades de atender a personas locales habitantes de la ciudad que no se alojan en el hotel y no son clientes directos, que un hotel que está en las afueras y solo atiende a los turistas que allí se alojan.
- El tipo de clientela. A su vez depende del criterio que se tome para segmentar el mercado. Por edad, puede ser clientela joven, de mediana edad o mayor. Por nacionalidades, pueden ser turistas franceses, ingleses, alemanes, etc. Por tipo de mercado podemos hablar de estudiantes, familias, turismo de negocios, etc. Esto influirá a la hora de organizar el departamento de recepción por ejemplo con personal cualificado en idiomas, o con un exquisito trato al cliente, etc.
- El grado de mecanización o automatización. Hoy día, la tecnología debe estar presente en este departamento. Aún así, la organización en los procesos, es decir, la planificación o seguimiento de pasos y tareas a la hora de ejecutar los procesos, determinarán la organización de este departamento.

El departamento de recepción es el que se encarga de recibir y despedir a los clientes, así como de atenderlos durante su estancia en el hotel.

Para definir los objetivos, las funciones y las tareas propias de este departamento, lo primero de todo es establecer la diferencia entre objetivo, función y tarea.

El objetivo es la meta, el propósito o el fin que se desea alcanzar. Debe ser concreto y medible para poder valorar su consecución o no. Por ejemplo, incrementar la venta de reservas un 10% con respecto al año anterior. De modo que si el año anterior se facturó 100.000 €, este año se debe facturar 110.000 €. De esta manera podremos saber si se consigue el objetivo o no.

La función es el conjunto de tareas para desarrollar un proceso. Por ejemplo, una de las funciones dentro de la venta de reservas es cobrarlas. Para ello, pueden existir distintos procesos o funciones dependiendo de la vía por la que se haya realizado la reserva. Es decir, la función de cobro de la reserva será distinta dependiendo de cómo se haya realizado la misma. Si es por teléfono se puede proporcionar al cliente un número de cuenta para que haga una transferencia. Si es por la web propia del hotel se le pedirá al cliente el pago por tarjeta de crédito. Si es a través de una agencia de viajes se liquidará con ella y realizarán una transferencia o ingreso en cuenta a favor del hotel. Si es un cliente directo la pagará presencialmente en recepción, etc.

La tarea es el trabajo que se debe realizar en un tiempo limitado y estimado. Por ejemplo, el hecho de cobrar al cliente presencialmente requiere las tareas de emitir la factura, comprobar con el cliente que es correcta y que el mismo está de acuerdo, preguntar si el pago lo va a realizar con tarjeta de crédito o en metálico y, en el caso de ser en metálico, recibir y contar el dinero que nos entrega y devolverle la

diferencia junto con la factura. En el caso de que el cliente pague con la tarjeta de crédito, el recepcionista realizará las tareas de comprobar que el cliente es el titular de la tarjeta, la pasará por el datáfono, le pedirá la firma o el código pin según proceda, esperará a su aceptación y entregará el recibo del datáfono acreditando que la operación o transacción ha sido correcta, junto con la factura. Y todo esto lo deberá realizar en un tiempo estimado y oportuno, es decir, lo normal es que en esta función se tarde alrededor de unos pocos minutos. El tiempo estimado dependerá de la calidad y cantidad de tareas que se deban realizar en la función o proceso.



Ejemplo de pago con tarjeta de crédito.

1.1 Objetivos

A continuación del ejemplo expuesto, procedemos a señalar los **objetivos** del departamento de recepción como los siguientes, sin olvidar que cada establecimiento puede definir sus propios objetivos. En general, los objetivos del departamento de recepción son:

- Ofrecer a los huéspedes un servicio de calidad, a su llegada, a su salida y durante su estancia.
- Cumplir con las políticas de empresa del establecimiento y los estándares de calidad del mismo.
- Estar constantemente interrelacionado con el resto de departamentos para que el servicio sea coordinado y armonioso entre todos ellos.
- Mantener una relación cordial y amable con los huéspedes en cualquier contacto con ellos, sea vía telefónica, vía virtual o vía presencial.

1.2 Funciones

Para alcanzar los objetivos, el departamento de recepción realizará las siguientes **funciones**:

- Informar al cliente acerca de todo aquello relacionado con el hotel; instalaciones, horarios, normas del hotel, accesos, etc.
- Realizar el *check-in* (registro de entrada) y el *check-out* (registro de salida) de los huéspedes que se alojan en el establecimiento.
- Asignar las habitaciones; indicar la cantidad de habitaciones y el número de las mismas. Por ejemplo, dos habitaciones dobles que son las 322 y 324.
- Informar acerca de otras solicitudes planteadas por el cliente; horarios de autobuses, museos, recursos turísticos a visitar en la zona, espectáculos, eventos, etc.
- Gestionar los mensajes a los clientes que estos haya recibido por teléfono, por e-mail, etc.
- Asesorar e informar a clientes que solicitan estancia en el hotel: disponibilidad de habitaciones, tipos de las mismas, características o servicios de las habitaciones y del hotel, etc.
- Realizar el slip o rack de ocupación y comunicárselo a los demás departamentos para que todos sepan el estado de las habitaciones, es decir, si son de salida, de entrada, ocupadas o bloqueadas, etc.
- Si se realiza un cambio de habitación a un cliente por alguna incidencia, comunicarlo al resto de departamentos.
- Realizar informes numéricos diarios y/o periódicos para enviarlos a Dirección o a Administración a fin de que ellos realicen estadísticas y estudios económicos que les ayuden en la toma de decisiones empresariales.
- Cobrar los servicios disfrutados por los clientes en el hotel, recopilando los cargos de todos los departamentos para preparar la factura a la salida del cliente.

1.3 Tareas

Las **tareas** que debe realizar el departamento de recepción para realizar las funciones indicadas son:

A. Tareas para asesorar, informar, ofrecer y realizar una reserva

- Saludar amablemente al cliente potencial y presentarse.
- Preguntar por el número de noches que desea alojarse, en concreto la fecha de entrada y fecha de salida.
- Preguntar por el número de personas, y si son adultos o niños y las edades de los mismos.
- Preguntar por el tipo de habitación que desea, si es una individual, doble, triple, con vistas al mar (montaña, plaza, etc.), en planta baja o alta, etc.
- Preguntar por el tipo de régimen alimenticio que desea: solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa o todo incluido.

- Comprobar la disponibilidad de habitaciones y, si procede, realizar la reserva.
- Informar acerca de los servicios e instalaciones que ofrece el hotel: piscina, parking, spa, pistas deportivas, wifi gratis, admisión de mascotas, disponibilidad de habitaciones e instalaciones adaptadas, etc.



Icono de la piscina, como ejemplo de actividad o prestación ofrecida por el hotel.

- Informar de actividades que se pueden realizar en la zona, así como de los recursos turísticos que se pueden visitar o eventos y espectáculos que se celebran en las fechas en las que el cliente desea alojarse en el hotel.
- Informar de los medios de pago: en metálico, con tarjeta de crédito, por transferencia bancaria, ingreso en cuenta, paypal, etc.
- Agradecer la llamada e indicar proactividad de estar a disposición del cliente para cualquier consulta.

B. Tareas para realizar el *check-in* o registro de entrada

- Saludar al cliente amablemente a su llegada.
- Realizar la reserva o comprobar los datos de la reserva previa que el cliente realizó por una agencia online, agencia física, directamente por la web propia del hotel, por teléfono o por e-mail, para comprobar que el cliente tiene la reserva correctamente hecha.
- Pedir un documento identificativo del cliente como el Documento Nacional de Identidad o el pasaporte.
- Completar la tarjeta de registro y aquellos documentos que estén indicados en el hotel.
- Entregar la llave o activar la llave magnética, indicándole el número de su habitación.
- Informar acerca de los servicios del hotel y sus instalaciones y horarios.
- Dar la bienvenida al huésped.



Ejemplo de llave magnética y llave tradicional.

C. Tareas para realizar el check-out o registro de salida

- Preparar la factura y documentos que se necesiten para realizar el check-out antes de que el cliente llegue al mostrador.
- Preguntar al cliente acerca de su estancia en el hotel y si desean alguna reserva para fechas futuras.
- Preguntar si ha consumido algo del minibar o algún otro servicio del hotel. Esto se habrá comprobado previamente con el resto de departamentos quienes nos habrán proporcionado los cargos de los distintos servicios.
- Emitir la factura y comprobarla con el cliente, quien debe estar de acuerdo en que todos los servicios que se le aplican han sido consumidos, y evitar discrepancias.
- Preguntar por la forma de pago y proceder al cobro, entregando la factura y emitiendo recibos si fuera necesario.
- Preguntar al cliente si necesita algún servicio de traslado al aeropuerto, estación de autobús o tren, etc. o si necesita ayuda con su equipaje.
- Agradecer al cliente su estancia.
- Entregarle los cuestionarios de satisfacción que deben ser anónimos, garantizando al cliente ese anonimato y enviarlos posteriormente al departamento de Calidad, Dirección o Administración para sus estadísticas y estudios y así, facilitar la toma de decisiones.

2. PLANTEAMIENTO DE ESTRUCTURA FÍSICA, ORGANIZATIVA Y FUNCIONAL

Lo idóneo es que el servicio de recepción se preste las 24h del día, en turnos de 8 horas, y por personal cualificado para las funciones a desempeñar. Existen hoteles que por sus pequeñas dimensiones o por su tipo de clientela, ofrecen horarios nocturnos restringidos. Sin embargo, no debemos olvidar que el cliente tiene libertad de horario y puede aparecer en cualquier momento del día o de la noche.

2.1 Estructura física

La estructura física del departamento de recepción debe estar ubicada en un lugar bien visible, esto significa que sea visible desde la entrada de acceso, desde las escaleras y desde los ascensores.

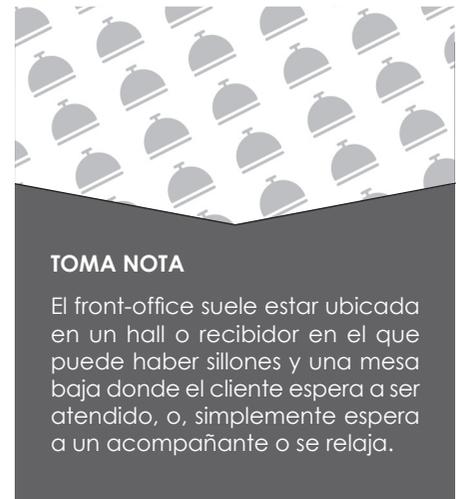
El departamento de recepción se divide en dos zonas principales físicamente, así como a nivel organizativo y funcional. Estas dos zonas principales son el *Front-office* y el *Back-office*.

A. El front-office

Es el lugar o zona que se encuentra de cara al público. Aquí el recepcionista da la bienvenida al huésped y se realizan tareas relacionadas con el *check-in* y el *check-out*, y se le proporciona atención y servicio al cliente durante su estancia. Es la zona donde se dirigen los turistas en caso de que haya una incidencia o problema a resolver.

Es el primer y último punto de contacto del turista con el hotel, su primera y última impresión, de ahí la importancia de una buena imagen y un buen servicio. El personal del front-office debe ser amable, sonriente, escuchar atentamente al cliente en sus peticiones, mantener el contacto visual y una buena comunicación no verbal, ser educados, no interrumpir al cliente cuando éste habla y, si es posible, dirigirse al cliente por su nombre para mostrar más cercanía. Además, deben saber vender, es decir, ofrecer todos los servicios complementarios del hotel para que el cliente haga mayor gasto en el mismo, así como informar de espectáculos que se celebren dentro del hotel para que el cliente no salga y haga consumo en el mismo. Por ejemplo, si por la noche hay un espectáculo de magia en el bar, es recomendable que el recepcionista informe al huésped para que éste se quede a ver el espectáculo de magia y consuma bebidas en el bar del hotel en lugar de salir. El recepcionista debe tener capacidad de resolución e problemas y de rápida toma de decisiones.

Como tareas habituales, el recepcionista comprueba la reserva, realiza el *check-in* y *check-out*, prepara las facturas, toma los mensajes que después trasladará a los clientes, atiende quejas si las hubiera, proporciona información acerca del hotel y del destino a quien le solicite dicha información, reserva servicios del hotel como el spa, el uso de la pista de tenis o el gimnasio, proporciona el cambio de divisa si el hotel dispone de ese servicio, asigna habitaciones, complementa las fichas de clientes con información acerca de éstos, controla las cajas fuertes de las habitaciones, etc.



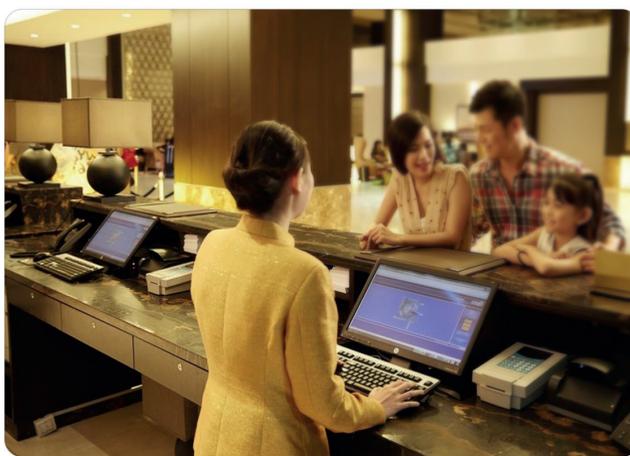
TOMA NOTA

El front-office suele estar ubicada en un hall o recibidor en el que puede haber sillones y una mesa baja donde el cliente espera a ser atendido, o, simplemente espera a un acompañante o se relaja.

El material que se ofrece al cliente en el front-office son pequeños documentos informativos acerca de los servicios complementarios que ofrece el hotel, sus precios y sus horarios. Estos servicios pueden ser spa, peluquería, pistas deportivas, gimnasio, parking, reserva de cunas, servicio de guardería, etc.

Otro tipo de material son los planos, mapas y folletos informativos acerca de excursiones, actividades, eventos y espectáculos que ofrece el destino en sí, así como sus precios y horarios. Es importante mantener un contacto directo y continuo con la Oficina de Turismo del destino y empresas turísticas de la zona para que nos puedan proporcionar material actualizado. Por ejemplo, horarios y precios de museos de la localidad o rutas a caballo ofrecidas por una empresa de turismo activo. Listados de teléfonos y servicios de urgencia, libro u hoja de reclamaciones y/o sugerencias.

Además, se recomienda disponer de datáfono para poder ofrecer al cliente la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito o débito, así como del organizador de llaves, tanto si se dispone de llaves magnéticas como si no, pues siempre nos sirve para dejar algún mensaje u objeto en la casilla del huésped en cuestión.



Ejemplo de recepción, front-office o mostrador.

B. El back-office

Al contrario que el *front-office*, el *back-office* no está de cara al público. Estas dos zonas pueden estar incluso separadas por una puerta, quedando el *back-office* en una especie de oficina o despacho. Por lo tanto, aquí se realizan gestiones de tipo administrativo, como la venta de habitaciones a través de teléfono, web propia, agencias de viajes, etc. Se negocia los cupos, descuentos y comisiones con las agencias de viajes y tour operadores, se controla la venta de habitaciones para que no se produzca *overbooking*, se gestionan los grupos, se gestionan y archivan los expedientes de las reservas, se realizan los cierres diarios de caja, etc.

Además, se realizan las previsiones, por ejemplo, sabiendo los clientes que hay alojados en media pensión y pensión completa se puede comunicar al departamento de restaurante la previsión de la cantidad de huéspedes que van a comer y/o cenar al día siguiente. Conociendo la cantidad de huéspedes que entran, salen o continúan su estancia, se puede comunicar al departamento de pisos la previsión para su limpieza, etc.

Es aconsejable que en la *back-office* haya una caja fuerte de seguridad para ir guardando las sumas grandes de dinero en el caso de no poder llevarlas al banco. Aunque la tendencia actual es la de pagar con tarjeta, se puede dar el caso de que en un momento dado nos encontremos con una suma grande de dinero y no tengamos tiempo de ingresarla en el cajero, o no dispongamos de una sucursal bancaria cercana, por lo que se debería guardar el dinero en la caja fuerte. También dispondremos en esta zona el tablón de información interna del personal donde se exponga, por ejemplo, el cuadrante de turnos de recepción.

Ambos, tanto el *front-office* como el *back-office* deberán contar con línea de teléfono, acceso a Internet y ordenadores e impresoras para poder trabajar las reservas y proporcionar información a los clientes, material de oficina como bolígrafos, folios, grapadora, archivadores, etc. Además, y como prevención de riesgos deberán contar según con lo exigido legalmente con luces de emergencia, extintores, planos de la planta donde se encuentra ubicado el departamento de recepción, señalizaciones de seguridad, etc.

2.2 Estructura organizativa

Como hemos mencionado al principio de este epígrafe, es recomendable que el servicio de recepción, entendiendo como tal la parte del *front-office* esté disponible las 24 horas del día en turnos de 8 horas. Sin embargo, la parte del *back-office* puede estar abierta en un horario continuo de mañana o discontinuo de mañana y tarde en un horario laboral o comercial, para poder así atender a las agencias de viajes, por ejemplo. No es necesario su servicio en horario nocturno.

La estructura organizativa dependerá de cada hotel. Como hemos indicado en el punto anterior, es conveniente separar el *Front-office* (Recepción o contacto directo con el público) del *Back-office* (Reservas o gestiones administrativas de recepción sin contacto directo con el público). Por tanto, podríamos diseñar el siguiente diagrama.

