



Libreta de contenido

Front Desk

Semestre 2
Formación Dual de Aprendices Calificados
Bahía de Banderas, Nayarit
2016

3. PROCESOS OPERATIVOS

<p>Seguridad e higiene a cumplir</p>	<p>ESCUELA Usar el atuendo o uniforme completo como corresponde a su departamento. Presentarse a su lugar de trabajo en las condiciones de limpieza y aseo personal que marca el reglamento. Conocer las normas de seguridad y salud establecidas en el hotel y cumplirlas en todo momento. Realizar sus labores diarias con esmero cuidando la seguridad y salud en el trabajo. Identificar y proponer medidas de carácter preventivo en el área. Informar sobre enfermedades que pudiesen considerarse de riesgo o contagiosas para el resto de los colaboradores. Informar sobre riesgos potenciales de trabajo que se detecten en el área y centro de trabajo. Participar en la capacitación de seguridad e higiene correspondiente. Conocer a la comisión de Seguridad e Higiene del hotel.</p>
<p>Medio ambiente a cuidar</p>	<p>EMPRESA Realizar las funciones de trabajo en condiciones seguras evitando los actos inseguros y vigilar la seguridad en el área tanto para compañeros de trabajo como para huéspedes.</p> <p>ESCUELA Cumplir con los estándares de certificación establecidos en el hotel. Realizar el diagnóstico de los aspectos ambientales significativos en su área de trabajo en las siguientes áreas: Agua, energía, aire y manejo de desechos. Aplicar Prácticas Verdes en su área de trabajo haciendo uso de las 3R. Retroalimentar los resultados de la aplicación de prácticas verdes con sus colaboradores. Promover la aplicación de Prácticas Verdes con los huéspedes y en su área de trabajo</p> <p>EMPRESA Evitar la impresión de documentos Utilizar papelería de reciclaje o rehusos</p>
<p>Comunicación a mantener</p>	<p>ESCUELA Comunicación con jefe inmediato Con colaboradores</p>

	<p>Comunicación de acuerdo al organigrama y las políticas establecidas Comunicación a través de canales formales</p> <p>EMPRESA Supervisor y la gerencia del departamento</p>
Mejoras a proponer	<p>ESCUELA Acciones relacionadas con áreas de oportunidad detectadas para reducir, aislar o eliminar los factores de riesgo de SST.</p> <p>EMPRESA Mejorar la coordinación de los procesos con el resto de los departamentos vinculados Eficientar los procesos operativos a través de la comunicación oportuna entre los diferentes departamentos</p>
<p>Actitudes a demostrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Positivas a demostrar ○ Negativas a evitar 	<p>ESCUELA ACTITUDES POSITIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa en los programas de la comisión mixta de seguridad e higiene del trabajo. • Interés y compromiso de participar de manera activa en las distintas brigadas de la empresa: brigadas de combate de incendios, evacuación, búsqueda y rescate y primeros auxilios. • Promover la cultura de prevención de riesgos de trabajo. • Participar en los programas de formación en temas de seguridad y salud en el trabajo. • Promueve la revisión médica preventiva en su equipo de trabajo. • Sugiere acciones de mejora en la seguridad e higiene y colabora en su cumplimiento. <p>ACTITUDES NEGATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Irresponsabilidad para realizar inspecciones y promover la cultura de la SST. • Malos hábitos de orden y limpieza. • No identificar causa raíz de los accidentes con el fin de que no vuelvan a ocurrir. <p>EMPRESA Demostrar.- Proactividad, organizado, dar seguimiento y comunicativo Evitar.- Desorden, negligencia y desinterés</p>

Emociones a manejar	ESCUELA Inteligencia emocional, estrés, autoestima y ansiedad
	EMPRESA Empatía hacia los demás compañeros del área
Igualdad de género a demostrar	ESCUELA Asegurar el tratamiento con equidad tanto a los colaboradores de la empresa, como a los proveedores y clientes.
	EMPRESA Brindar un trato amable sin distinción de género tanto a huéspedes como a colaboradores del hotel

Sub-Competencia: 3.6 Ofrecer los sistemas de seguridad de valores (Caja de seguridad y lost and found)	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	ESCUELA La seguridad en los hoteles se considera una de las principales ventajas competitivas; se convierte en un principio fundamental para lograr la satisfacción de los clientes y posicionar al hotel como un lugar seguro a la hora en que éste elige su destino. El Front Desk como persona clave en el servicio al cliente, conjuntamente con el resto del personal del hotel, deben adoptar medidas encaminadas a eliminar o reducir los riesgos y de esta forma proteger a los clientes y las demás personas que tienen interacción con el hotel
	EMPRESA Que el huésped tenga la seguridad de que sus bienes puedan estar resguardados dentro de la caja de seguridad en la habitación durante su estadía y que pueda tener acceso a la misma cuando así lo desee
Rutina a seguir (partes críticas)	ESCUELA <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar tipos de llaves y procedimientos de control para las mismas. 2. Conocer los procedimientos para uso de cajas de seguridad y la responsabilidad que implica. 3. Identificar los procedimientos para el manejo de Lost and found
	EMPRESA <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunica al huésped los servicios con cargo adicional (fuera del paquete todo incluido)

	<p>2. Sugiere al cliente la renta de la caja de seguridad</p> <p>3. Se le invita a que pase a la caja a realizar el pago por concepto de la renta de la caja de seguridad</p>
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA Manual de procedimientos del área</p>
	<p>EMPRESA Hoja informativa para el huésped</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Aplica los procedimientos para el control de llaves y uso de cajas de seguridad. Aplica las políticas para el manejo de lost and found</p>
	<p>EMPRESA Debe sugerir la renta de caja sin desnostar ninguna advertencia sobre un posible robo. Dejar en claro en el cliente que el pago es por concepto de renta y no un depósito reembolsable (según las políticas del hotel)</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA Manuales de seguridad y mantenimiento hotelero Procesos y procedimientos de Hotelería</p>
	<p>EMPRESA Hoja informativa</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Tipo de llaves a utilizar Medidas de seguridad a implementar Manejo sobre lost and found</p>
	<p>EMPRESA NA</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Extravío de llaves de habitaciones Olvido de pertenencias de los huéspedes Pérdidas de llaves de cajas de seguridad</p>
	<p>EMPRESA Un huésped exija la caja en cortesía El reembolso de la caja de seguridad por cambio de habitación</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA No aplicar las políticas y procedimientos establecidos por el hotel para el manejo de llaves, cajas de seguridad y lost and found. No informar a sus superiores sobre contingencias presentadas.</p>

	<p>EMPRESA Omitir informar que la llave de la caja es única y en caso de extraviarse tiene un costo de \$100 según sea el caso</p>
--	---

Sub-Competencia: 3.7 Atención a requerimientos (historial del cliente, VIP, condiciones,etc)	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA La recepción es el centro principal de un hotel. El Front Desk recibe a los huéspedes, los ayuda en su proceso de registro, entrega sus llaves y su correspondencia y brinda atención personalizada para responder y orientar sobre las diversas actividades que ofrece el hotel y finalmente, los despiden. Conocer los tipos de huéspedes que recibe el hotel e identificar las políticas de atención a clientes es fundamental para brindar la atención requerida y el servicio de calidad que éstos demandan.</p>
	<p>EMPRESA Satisfacer todos los requerimientos del huésped durante su estadia en el hotel para mejorar su experiencia y fortalecer su sentido de fidelidad a la empresa</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer los diferentes tipos de huéspedes 2. Identificar las políticas y procedimientos para clientes VIP 3. Identificar los diferentes procedimientos y políticas de atención a los requerimientos de clientes. 4. Brindar servicio de calidad y atender los diversos requerimientos del huésped.
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica el o los requerimientos del huésped 2. Delega a las diferentes áreas del hotel en función a los requerimientos del huésped y las funciones de cada uno de los departamentos 3. Calendariza en las actividades con las que dará cumplimiento a los requerimientos del huésped
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA NA</p>

	<p>EMPRESA Computadora, correo electrónico, agenda, calendario y telefono</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Aplica las políticas y procedimientos establecidos para atender los requerimientos de los clientes. Atiende a clientes VIP bajo los estándares de calidad establecidos.</p>
	<p>EMPRESA Cumple de forma sistemática y exitosa con actividad calendarizada para satisfacer los requerimientos del huésped</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA</p>
	<p>EMPRESA Requerimientos del huésped Historial de huéspedes Requerimientos de huéspedes especiales o VIP</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Atención al cliente es hostelería Hotelería Calidad de Servicio y Atención al Cliente en Hostelería</p>
	<p>EMPRESA Solicitar a proveedores externos del hotel algún servicio que permita cumplir con los requerimientos del huésped Priorizar los requerimientos de los huéspedes a partir de la disposición de los recursos Solicitar a otros huéspedes su apoyo para la disposición de los recursos relaciondos con los requerimientos del huésped</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Tipo de atención a brindar al cliente</p>
	<p>EMPRESA La imposibilidad de cumplir con alguna de las actividades calendarizadas El no poder satisfacer el 100% de los requerimientos del huésped</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA Desconocimiento de las políticas de atención al huésped Falta de apropiación del conocimiento de actividades del área para brindar el servicio requerido.</p>

	<p>EMPRESA Olvidar dar seguimiento de forma puntual al calendario de actividades Dejar de confirmar con las demás áreas involucradas en las actividades el cumplimiento adecuado de sus tareas Omitir mantener informado al huésped de alguna contingencia en el plan de cumplimiento de sus requerimientos</p>
--	---

Sub-Competencia: 3.1.8 Administración de materiales y suministros	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA Contar con un eficiente y racional aprovechamiento de los materiales y suministros para el desarrollo de sus actividades es tarea básica del recepcionista. Controlar y resguardar los materiales y bienes, cuidando que su uso se realice con eficiencia garantiza el éxito de la operaciones del área y contribuye a proporcionar el servicio con los estándares de calidad requeridos</p>
	<p>EMPRESA Administrar el uso y consumo de los materiales y suministros en el área así como fortalecer en el equipo de trabajo en una cultura eficiente sobre el uso de los recursos de la empresa</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades de materiales y suministros del área. 2. Elaborar las requisiciones de materiales y suministros del área. 3. Llevar el control de los materiales y suministros del área. 4. Realizar los reportes de utilización correspondiente.
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recoge los insumos básicos como lápiz, tijeras, engrapadora, libreta de notas y otros artículos papelería para el cumplimiento de las tareas en el frontdesk 2. Asiste a capacitación acerca del uso y función de cada uno de los insumos básicos que le han sido asignados 3. Emplea de forma adecuada cada uno de los insumos que le son proporcionados por la empresa
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA Formatos para control y registro de materiales y suministros del área.</p>

	Computadora
	EMPRESA Los insumos proporcionados por el hotel como lápiz, tijeras, engrapadora, libreta de notas y otros artículos
Calidad a demostrar	ESCUELA Gestiona los materiales y suministros del área de trabajo en tiempo y forma. Usa de manera eficiente los materiales y suministros del área
	EMPRESA Maneja de forma eficiente los insumos como lápiz, tijeras, engrapadora, libreta de notas y otros artículos que le han sido otorgados por el hotel
Información a consultar	ESCUELA Administración y control de recursos materiales y suministros Gestión de los recursos materiales y suministros Control de inventarios
	EMPRESA Las políticas de asignación de insumos Manual del usuario de los insumos otorgados
Decisiones a tomar	ESCUELA Estrategias para el uso óptimo de los recursos materiales y suministros asignados al área. Tipo de materiales y suministros a gestionar
	EMPRESA Consultar con supervisores la disponibilidad de ciertos recursos solicitados por el huésped
Contingencias a resolver	ESCUELA Requisiciones no surtidas en tiempo y forma. Gestión no oportuna de los materiales y suministros Mala calidad de los materiales y suministros asignados al área.
	EMPRESA Algún huésped desee algún recurso y no le pueda ser otorgado por el hotel Que se terminen los insumos y no se tenga acceso inmediato a los mismos
Errores típicos a evitar	ESCUELA Mala planeación de los recursos materiales y suministros requeridos en el área. No gestionar a tiempo los recursos materiales y suministros requeridos

	<p>EMPRESA Dejar todo para después Mal uso (derroche) de los insumos Olvidar anticipar la necesidad de los insumos como lapíz, tijeras, engrapadora, libreta de notas y otros artículos de papelería u otros recursos</p>
--	--

4. SERVICIO AL CLIENTE

<p>Seguridad e higiene a cumplir</p>	<p>ESCUELA Usar el atuendo o uniforme completo como corresponde a su departamento. Presentarse a su lugar de trabajo en las condiciones de limpieza y aseo personal que marca el reglamento. Conocer las normas de seguridad y salud establecidas en el hotel y cumplirlas en todo momento. Realizar sus labores diarias con esmero cuidando la seguridad y salud en el trabajo. Identificar y proponer medidas de carácter preventivo en el área. Informar sobre enfermedades que pudiesen considerarse de riesgo o contagiosas para el resto de los colaboradores. Informar sobre riesgos potenciales de trabajo que se detecten en el área y centro de trabajo. Participar en la capacitación de seguridad e higiene correspondiente. Conocer a la comisión de Seguridad e Higiene del hotel.</p>
	<p>EMPRESA Comunicar al huésped lo importante de atender las recomendaciones de seguridad en las diferentes áreas del hotel. Realizar las funciones de trabajo en condiciones seguras evitando los actos inseguros y vigilar la seguridad en el área tanto para compañeros de trabajo como para huéspedes.</p>
<p>Medio ambiente a cuidar</p>	<p>ESCUELA Cumplir con los estándares de certificación establecidos en el hotel. Realizar el diagnóstico de los aspectos ambientales significativos en su área de trabajo en las siguientes áreas: Agua, energía, aire y manejo de desechos. Aplicar Prácticas Verdes en su área de trabajo haciendo uso de las 3 R. Retroalimentar los resultados de la aplicación de prácticas verdes con sus colaboradores. Promover la aplicación de Prácticas Verdes con los huéspedes y en su área de trabajo</p>
	<p>EMPRESA Evitar la impresión de documentos Utilizar papelería de reciclaje o rehusos Invita al huésped a que participe en las prácticas de</p>

	cuidado al medio ambiente implementadas por el hotel.
Comunicación a mantener	ESCUELA Comunicación con jefe inmediato Con colaboradores Comunicación de acuerdo al organigrama y las políticas establecidas Comunicación a través de canales formales
	EMPRESA Con supervisor Departamentos de calidad Gerencia de departamento
Mejoras a proponer	ESCUELA Las que resulten de los ciclos de mejora. Acciones para mejorar la calidad en el servicio y la imagen del área.
	EMPRESA Relacionadas con el servicio al cliente
Actitudes a demostrar: <ul style="list-style-type: none"> o Positivas a demostrar o Negativas a evitar 	ESCUELA
	EMPRESA Demostrar.- Proactividad, organizado, comprometido y responsable Evitar.- Negligencia, desorden y no atender el trabajo en tiempo
Emociones a manejar	ESCUELA ACTITUDES POSITIVAS: Apertura, disposición, interés, disciplina
	ACTITUDES NEGATIVAS: Predisposición, apatía, prejuicios
	EMPRESA Inteligencia emocional, estrés, cordura y la amabilidad
Igualdad de género a demostrar	ESCUELA Asegurar el tratamiento con equidad a clientes, compañeros colaboradores y con quienes mantiene contacto en su área de trabajo.
	EMPRESA Brindar un trato amable sin distinción de género tanto a huéspedes como a colaboradores del hotel

Sub-Competencia: 4.1 Manejo de conflictos

Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA El conflicto forma parte de nuestra existencia; sin embargo, gracias a la capacidad que el ser humano tiene de comunicarse se pueden solucionar y resolver las diferencias. Cuando un cliente tiene un problema con el servicio lo que desean es ser atendidos y no siempre encuentran la respuesta adecuada. Como Front Desk, al ser tú la persona con la que mayor contacto tiene el cliente debes prevenir y solucionar los conflictos que se pudieran presentar entre la organización y sus clientes así como canalizar sus inquietudes buscando mejorar calidad de los servicios que presta la empresa.</p>
	<p>EMPRESA Satisfacer en todo momento las necesidades del huésped sin afectar los intereses de la empresa ni la experiencia del huésped durante su estadia en el hotel</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las causas comunes del conflicto con los clientes. 2. Identificar los tipos de clientes que se presentan en una situación de conflicto. 3. Conocer y aplicar las técnicas para resolver conflictos
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha con atención al huésped 2. Demuestra interés en lo que el huésped comunica 3. Hace contacto visual con el huésped mientras éste comunica su inquietud o conflicto 4. Propone al supervisor o jefe inmediato una solución a la inquietud o conflicto presentado por el huésped 5. Comunica al huésped la solución correspondiente a la inquietud o conflicto manifestado 6. Opera el plan de solución de la inquietud o conflicto presentado 7. Registra en bitácora la inquietud o conflicto presentado y su respectiva solución
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA NA</p>
	<p>EMPRESA El sistema informatico del hotel, computador e impresoras</p>

Calidad a demostrar	ESCUELA Identifica las fuentes generales de conflicto. Conoce y aplica las técnicas básicas para resolver conflictos. Propone estrategias para prevenir el conflicto.
	EMPRESA Brindar atención al conflicto antes de llamar a algún superior y lograr resolverlo satisfactoriamente desde el ejecutivo del frontdesk
Información a consultar	ESCUELA Qué es el conflicto Fuentes que generan el conflicto. Métodos y sugerencias para la solución de conflictos Estrategias para prevenir el conflicto
	EMPRESA Confirmar el historial del cliente en el sistema Consultar con el jefe inmediato o supervisor la propuesta de solución al conflicto
Decisiones a tomar	ESCUELA Cómo resolver los conflictos Estrategias a implementar para prevenir los conflictos Acciones correctivas a tomar para la solución de conflictos
	EMPRESA Resguardar información sensible del huésped cuando se trata un grupo Determinar la factibilidad de llevar a cabo una propuesta de solución a la queja a partir de las posibilidades del hotel
Contingencias a resolver	ESCUELA Conflictos intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las personas; Interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas. Conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.
	EMPRESA Mantener la calma no permitir el estrés Clientes molestos Situaciones de estrés
Errores típicos a evitar	ESCUELA Retrasar decisiones, limitar resultados, afectar relaciones, ofrecer una imagen negativa sobre la organización y llegar a destruirlas.

	<p>EMPRESA Involucrarse personalmente en el problema Omitir matener una postura neutra y objetiva</p>
--	--

Sub-Competencia: 4.2 Comunicación efectiva	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA El Front Desk pasa el mayor porcentaje de su tiempo comunicándose con los clientes, brindando el servicio y atención esperada. Sin embargo, muchos de ellos no logran transmitir de manera efectiva sus mensajes lo que genera una mala imagen del hotel. La comunicación efectiva le ayudará a expresar, comprender, y presentar ideas claras a los clientes con lo que potencializará la imagen que el hotel busca generar en todo huésped.</p>
	<p>EMPRESA Eficientar el proceso de atención a huéspedes y evitar posibles conflictos con los mismos además de mejorar la respuesta de los diferentes procesos de cada uno de los departamentos del hotel</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir comunicación efectiva y el proceso de comunicación. 2. Identificar los requisitos de la escucha activa. 3. Identificar las barreras para la comunicación efectiva. 4. Definir las técnicas para superar las barreras de la comunicación efectiva.
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escribe en bitácora el mensaje que se desea comunicar 2. Comunica verbalmente el mensaje al receptor de interés 3. Usa el correo electrónico como medio de comunicación para hacer llegar el mensaje a quienes no tienen acceso a la bitácora y están involucrados en el mensaje 4. Resuelve las posibles dudas que surjan del mensaje comunicado
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA NA</p>

	<p>EMPRESA Compútoradora, internet, bitácora, correo electrónico, radio y telefono</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Se comunica de manera eficaz y efectiva con los clientes. Envía mensajes claros. Propicia las condiciones adecuadas para transmitir el mensaje y lograr la comunicación.</p>
	<p>EMPRESA Se comunica de forma efectiva y oportuna con colaboradores y huéspedes</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA</p>
	<p>EMPRESA Los números de extensión telefónico de colaboradores Directorio de correos electrónicos El sistema informático del hotel para localizar la habitación del huésped involucrado</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Comunicación efectiva.</p>
	<p>EMPRESA Determinar el canal de comunicación mas adecuado</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Barreras de la comunicación. Malas interpretaciones.</p>
	<p>EMPRESA La no localización de las personas involucradas en el mensaje El mensaje sea malinterpretado</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA Desconocimiento de los servicios que ofrece el hotel. No conocer a los distintos tipos de clientes con que cuenta el hotel. No ser específico y no explicar.</p>
	<p>EMPRESA Falta de claridad y objetividad en el mensaje comunicado Que la comunicación sea tardía Omitir comunicarse con todo el personal involucrado con el mensaje</p>

Sub-Competencia: 4.3 Estándares de calidad en el servicio

<p>Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)</p>	<p>ESCUELA Los estándares de calidad en el servicio se utilizan para superar las expectativas de los clientes. Son procesos que parten de los criterios de autoevaluación de una institución y miden la calidad del servicio prestado. El Front Desk debe, a través los estándares establecidos, generar una cultura de mejora y aprendizaje permanente para lograr los objetivos planteados y superar las expectativas del cliente en el servicio.</p> <p>EMPRESA Evitar confusiones en la operación de los procesos, cumplir con protocolo de servicio de la empresa, asegurar la satisfacción del huésped, minimizar los errores operativos</p>
<p>Rutina a seguir (partes críticas)</p>	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer qué son los estándares de calidad 2. Identificar los estándares de calidad en el servicio. 3. Identificar qué es el control de calidad 4. Conocer las ventajas de trabajar con estándares de calidad. 5. Identificar los momentos de la verdad en la empresa. <p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga en el departamento de calidad acerca de los estándares de calidad operados por el hotel en el frontdesk 2. Demuestra al supervisor la forma de operar los procesos con base en los estándares de calidad correspondientes con el frontdesk 3. Pregunta al supervisor sus dudas acerca de como cumplir con los estándares de calidad operados en el frontdesk
<p>Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar</p>	<p>ESCUELA NA</p> <p>EMPRESA Manual de procedimientos Políticas de calidad Procesos estándares de operación Equipo de cómputo Internet</p>
<p>Calidad a demostrar</p>	<p>ESCUELA Conoce qué son los estándares de calidad en el servicio Identifica todos los procesos de atención al cliente y dentro de éstos, ubica los estándares de calidad requeridos. Identifica con claridad los momentos de mayor</p>

	<p>impacto con el cliente Conoce las expectativas del cliente en su área de trabajo Realiza estándares de calidad en su área de trabajo.</p>
	<p>EMPRESA Cumple de forma exitosa en la operación de los procesos del área con base en los estándares de calidad y realiza propuestas de mejora relacionadas</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA “Cómo Servir Con Excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo” Estrategias para una atención de calidad Marketing de servicios. Cómo diseñar estándares</p>
	<p>EMPRESA Manual de procedimientos Políticas de calidad Procesos estándares de operación</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Tipo de estándares a implementar. Identificar los estándares clave en el servicio Seguimiento a las desviaciones de los estándares Interpretar y canalizar los resultados</p>
	<p>EMPRESA NA</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Ausencia de personal o falta de personal para cumplir con los estándares. Falta o descompostura de equipo en los momentos de la verdad para garantizar el resultado del servicio al cliente. Toma de decisiones asertivas. Control de emociones</p>
	<p>EMPRESA Limitado o nulo acceso a la información relacionada con los estándares de calidad del área Dificultad para el cumplimiento de los estándares de calidad</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA Descontrol o distractores en los momentos de la verdad en el servicio al cliente. Falta de claridad en los procesos que no garanticen el resultado del estándar. No elaborar plan de acción. Desconocimiento de las acciones preventivas ante errores o contingencias.</p>

	<p>EMPRESA Ignorar los criterios de calidad dentro del estándar para cada procesos Incumplir de forma arbitraria los criterios de cada estándar de calidad aplicable al frontdesk Omitir confirmar con el supervisor o jefe inmediato la forma adecuada de cumplir con los estándares de calidad</p>
--	--

Sub-Competencia: 4.4 Cadena de valor en el servicio (importancia del servicio, secuencia de pasos para efectividad y eficacia en el servicio)	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA El Análisis de la Cadena de Valor es una herramienta para identificar las principales Ventajas Competitivas del hotel. El propósito es realizar un análisis que permita conocer actividades de la empresa que pudieran aportarle una ventaja competitiva potencial. El Front Desk, debe conocer las ventajas competitivas del hotel para potencializarlas con los huéspedes y contribuir a incrementar su posición frente a sus competidores.</p>
	<p>EMPRESA Satisfacer la experiencia del huésped cumpliendo con los estándares de calidad de la empresa aplicables al frontdesk</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto de cada de valor 2. Cadena de valor de los servicios 3. Diagnóstico de las capacidades competitivas 4. Usos de la cadena de valor
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga en el departamento de frontdesk los procesos a operar en el área 2. Demuestra al supervisor la forma de operar los procesos con base en los estándares de calidad correspondientes al frontdesk 3. Pregunta al supervisor sus dudas acerca de como cumplir con cada uno de los procesos operados por el frontdesk
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA NA</p>
	<p>EMPRESA Sistema informático del hotel Uso de los insumos básicos para la operación de las funciones en el frontdesk El computador, Internet, impresora y bitácora</p>

Calidad a demostrar	ESCUELA Identifica la cadena de valor en los servicios Realiza el diagnóstico de la cadena de valor Utiliza la cadena de valor como herramienta competitiva Presenta estrategias innovadoras y propicia la mejora continua en la cadena de valor de su área de desempeño.
	EMPRESA NA
Información a consultar	ESCUELA La cadena de valor de Michel Porter Marketing de servicios
	EMPRESA Manual de procesos del área Manual de organización de la empresa bitácora
Decisiones a tomar	ESCUELA Identificar las ventajas competitivas de su área Tipo de ventajas competitivas a potencializar Tipo de estrategias a implementar Vincular las ventajas competitivas con otros departamentos o áreas
	EMPRESA NA
Contingencias a resolver	ESCUELA Desconocimiento de la cadena de valor Falta de comunicación en el área y con otras áreas
	EMPRESA Limitado o nulo acceso a la información relacionada con los procesos en el área Dificultad para el cumplimiento de los procesos operativos
Errores típicos a evitar	ESCUELA No identificar de manera correcta las ventajas competitivas del hotel. No comunicar las ventajas competitivas al huésped. Falta de visión
	EMPRESA Desconocer la secuencia de los procesos operativos del área Incumplir con el proceso estándar de operación Deficiente comunicación

Sub-Competencia: 4.5 Valores agregados de la organización	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	EMPRESA Cumplir y superar las expectativas del huésped para garantizar sus satisfacción y regreso a la empresa
Rutina a seguir (partes críticas)	EMPRESA <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga en la hoja informativa el programa de servicios del hotel 2. Investiga con el jefe inmediato los servicios de valor agregado ofrecidos por el hotel por medio de las diferentes agencias de reservaciones 3. Comunica al huésped de forma oportuna los servicios de valor agregado ofrecidos por el hotel
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	EMPRESA Hoja informativa Programa mensual de servicios
Calidad a demostrar	EMPRESA Comunica de forma asertiva y oportuna al huésped los diferentes servicios en valor agregado que ofrece el hotel
Información a consultar	EMPRESA Hoja informativa Programa de servicios de centros de consumo y centros de entretenimiento
Decisiones a tomar	EMPRESA Proporcionar al huésped la programación del día y sus detalles
Contingencias a resolver	EMPRESA Cambio en el programa de entretenimiento o de los servicios de centro de consumo Situación climática que impidan el desarrollo de los servicios
Errores típicos a evitar	EMPRESA Incumplir la prestación de los servicios de valor agregado al huésped

Sub-Competencia: 4.6 Toma de decisiones

Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	<p>ESCUELA La toma de decisiones es un proceso a través del cual se realiza una elección entre varias alternativas. Como Front Desk, en el día a día, con el trato al huésped, principalmente, tomas decisiones que implican una consecuencia, buena o mala y éstas repercuten en el éxito o fracaso del hotel. Por lo anterior, es fundamental que aprenda a identificar, implementar y evaluar las acciones de las decisiones tomadas.</p>
	<p>EMPRESA La toma de decisiones en el frontdesk influye directamente en la experiencia del huésped durante su estadía así como su determinación para regresar al hotel</p>
Rutina a seguir (partes críticas)	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el tipo de decisiones que existen 2. Conocer los contextos de las decisiones 3. Definir los criterios para la toma de decisiones 4. Clarificar el proceso de toma de decisiones efectivas
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propone al supervisor o jefe inmediato decisiones a tomar en las diferentes situaciones relativas al área, ejemplo, el cambio de habitación, la posibilidad de ofrecer descuentos y/o cortesías, entre otros. 2. Valora junto con el supervisor o jefe inmediato el impacto de la decisión a tomar en las diferentes situaciones a resolver en el frontdesk 3. Opera la actividad diseñada como resultado de la evaluación de la decisión a tomar en las diferentes situaciones a resolver en el frontdesk
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	<p>ESCUELA Rotafolio y proyector</p>
	<p>EMPRESA Sistema informático del hotel, equipo de cómputo e internet</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Reconoce que existe un área de oportunidad Busca soluciones Evalúa pros y contras de la decisión Toma decisiones efectivas Evalúa permanentemente la decisión tomada</p>

	<p>EMPRESA Certeza y eficiencia en las actividades operadas como resultado de las decisiones tomadas</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA El proceso de toma de decisiones Estadística para la toma de decisiones en el servicio al cliente ¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente? La importancia de los clientes y la toma de decisiones Decisiones inteligentes</p>
	<p>EMPRESA Manual de procedimientos Políticas del área Políticas de la organización</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Problemas a abordar Tipo de decisiones a tomar Datos estadísticos a considerar Colaboradores a involucrar en la decisión</p>
	<p>EMPRESA Validar la factibilidad del plan de acción mediante el jefe inmediato</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Problemas referentes a expectativas y necesidades de servicio de los clientes. Discrepancia entre los servicios ofrecidos al cliente al momento de la venta y los servicios reales con que cuenta el hotel Falta de presupuesto para la implementación de decisiones Falta de personal que apoye a cumplir con las decisiones tomadas</p>
	<p>EMPRESA No disponer de los recursos para operar el plan de acción La falta de varacidad o certeza en la decisión tomada</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA Enfocarse en las labores del área descuidando al cliente Falta de respeto al cliente Falta de comunicación entre el personal involucrado en el servicio al cliente No abordar las problemáticas del cliente</p>
	<p>EMPRESA Omitir considerar las consecuencias de la decisión tomada Desconocer los recursos financieros y materiales necesarios para llevar a cabo el plan de acción</p>

Sub-Competencia: 4.7 Sistemas de evaluación del servicio al cliente

<p>Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)</p>	<p>EMPRESA Ayuda a conocer las áreas de oportunidad del hotel y del departamento y a poder diseñar mejoras a los procesos operativos Ayuda a conocer también los niveles de satisfacción en el ejercicio de la operación diaria de la empresa</p>
<p>Rutina a seguir (partes críticas)</p>	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presenta la hoja de evaluación a huésped 2. Comunica al huésped la importancia para el hotel de conocer su opinión durante su estadía 3. Orienta al huésped acerca de como resolver la hoja de evaluación 4. Agradece al huésped haber contestado la evaluación 5. Valida que la hoja de evaluación cuente con nombre del huésped, firma y número de habitación. 6. Entrega la hoja de evaluación requisitada al área responsable de su procesamiento y archivo
<p>Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar</p>	<p>EMPRESA Hoja de evaluación y bolígrafo</p>
<p>Calidad a demostrar</p>	<p>EMPRESA La hoja de evaluación debe estar debidamente resuelta y contar con el nombre, firma y numero de habitación del huésped de lo contrario será invalidada</p>
<p>Información a consultar</p>	<p>EMPRESA El contenido de la hoja de evaluacion</p>
<p>Decisiones a tomar</p>	<p>EMPRESA Cuando invalidar una hoja de evaluación.</p>
<p>Contingencias a resolver</p>	<p>EMPRESA Demasiados huéspedes en recepción que impida la aplicación de las hojas de evaluación Huéspedes que no hablen algún idioma con los que cuentan las hojas de evaluación (español. Inglés y francés) La fuerte demanda de los servicios de frontdesk que</p>

	<p>no permita al ejecutivo del área verificar la adecuada resolución de la hoja de evaluación</p> <p>Clientes o huéspedes molestos e inconformes por alguna experiencia pasada</p>
Errores típicos a evitar	<p>EMPRESA</p> <p>Falta de interés por parte del ejecutivo del frontdesk</p> <p>Omitir verificar el adecuado llenado de la hoja de evaluación</p> <p>Omitir la aplicación de la hoja de evaluación</p>

5. VENTAJAS COMPETITIVAS DEL FRONT DESK

<p>Seguridad e higiene a cumplir</p>	<p>ESCUELA Usar el atuendo o uniforme completo como corresponde a su departamento. Presentarse a su lugar de trabajo en las condiciones de limpieza y aseo personal que marca el reglamento. Conocer las normas de seguridad y salud establecidas en el hotel y cumplirlas en todo momento. Realizar sus labores diarias con esmero cuidando la seguridad y salud en el trabajo. Identificar y proponer medidas de carácter preventivo en el área. Informar sobre enfermedades que pudiesen considerarse de riesgo o contagiosas para el resto de los colaboradores. Informar sobre riesgos potenciales de trabajo que se detecten en el área y centro de trabajo. Participar en la capacitación de seguridad e higiene correspondiente. Conocer a la comisión de Seguridad e Higiene del hotel.</p>
<p>Medio ambiente a cuidar</p>	<p>ESCUELA Cumplir con los estándares de certificación establecidos en el hotel. Realizar el diagnóstico de los aspectos ambientales significativos en su área de trabajo en las siguientes áreas: Agua, energía, aire y manejo de desechos. Aplicar Prácticas Verdes en su área de trabajo haciendo uso de las 3R. Retroalimentar los resultados de la aplicación de prácticas verdes con sus colaboradores. Promover la aplicación de Prácticas Verdes con los huéspedes y en su área de trabajo</p> <p>EMPRESA Promover una cultura de cuidado al medio ambiente del destino entre huéspedes, colaboradores y comunidad</p>
<p>Comunicación a mantener</p>	<p>ESCUELA Comunicación con jefe inmediato Con colaboradores Comunicación de acuerdo al organigrama y las políticas establecidas</p>

	Comunicación a través de canales formales
	EMPRESA Supervisor y gerente de área
Mejoras a proponer	ESCUELA Programas de capacitación de lenguas extranjeras para personal de contacto. Talleres para conocimiento del patrimonio turístico cultural de la región
	EMPRESA Método de aprendizaje del idioma francés Como tener un mejor acercamiento a la cultura de la región
Actitudes a demostrar: <ul style="list-style-type: none"> o Positivas a demostrar o Negativas a evitar 	ESCUELA ACTITUDES POSITIVAS: Disposición para aprender manejar una lengua adicional al español (francés). ACTITUDES NEGATIVAS Conocimiento limitado una lengua adicional al español (francés). Poca disposición para mejorar o perfeccionar el dominio del francés como lengua adicional.
	EMPRESA Demostrar interés para el aprendizaje del idioma francés e inglés así como para aprender de la cultura turística de la región. Proactividad y autodidacta Evitar.- negligencia y desinterés por los idiomas inglés y francés
Emociones a manejar	ESCUELA Miedo, frustración, ansiedad.
	EMPRESA Paciencia durante los procesos de comunicación con huéspedes extranjeros que hablen inglés o francés por las posibles complicaciones que puedan presentarse debido a la complejidad que representa el comunicarse con otro idioma
Igualdad de género a demostrar	ESCUELA Asegurar el tratamiento con equidad a clientes, compañeros colaboradores y con quienes mantiene contacto en su área de trabajo.
	EMPRESA Brindar exactamente la misma calidad y calidez de trato cuando se le de atención tanto a hombres y mujeres que hablan inglés y/o francés

Sub-Competencia: 5.2 Patrimonio Turístico cultural

<p>Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)</p>	<p>ESCUELA El patrimonio cultural de un país o región está constituido por todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidas por sociedades, resultado de un proceso histórico en donde las sociedades, la reproducción de las ideas y del material se constituyen en factores que identifican y diferencian a ese país o región. El patrimonio produce formas de turístico cultural y empleo; bajo esta premisa, el Front Desk al ser la persona que mayor interacción tiene con el huésped, es quien debe promover dicho patrimonio.</p>
	<p>EMPRESA Ofrecer un servicio al huésped mas alla del alojamiento en el hotel, es decir, mejorar la experiencia del huésped a través del servicio del frontdesk y el conocimiento relacionado con la cultura gastronomica de la región, entretenimiento, historia, y demás componentes del patrimonio turística de la zona geográfica y con ello promover el desarrollo turístico bajo un enfoque sostenible</p>
<p>Rutina a seguir (partes críticas)</p>	<p>ESCUELA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer el patrimonio turístico cultural de la región de su lugar de trabajo. 2. Interpretar el patrimonio turístico, para promoverlo entre los clientes del hotel. 3. Conocer y valorar el bagaje cultural de la región.
	<p>EMPRESA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investiga acerca del patrimonio turístico y cultural de la región de la Riviera Nayarit. 2. Elabora una síntesis con los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región 3. Presenta al supervisor la síntesis con los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región 4. Comunica al huésped los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región y la forma de tener acceso a estos.
<p>Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar</p>	<p>ESCUELA Bibliografía de la región, folletos, revistas</p>

	<p>EMPRESA Computadora, internet, libros, folletos con información turística de la región.</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Identifica la región y su patrimonio turístico cultural. Investiga sobre la cultura y el patrimonio turístico Promueve ante el huésped el patrimonio turístico cultural.</p>
	<p>EMPRESA Comunica al huésped de forma clara los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región de bahía de banderas, Nayarit asi como haciendo uso cuando sea necesario del idioma ingles y francés</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA Patrimonio cultural, inmaterial y turismo Patrimonio turístico cultural México Desconocido: Bahía de Banderas</p>
	<p>EMPRESA los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región de bahía de banderas, Nayarit</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA Patrimonio cultural a promover</p> <p>Tipo de clientes con los que se promoverá el patrimonio turístico cultural.</p>
	<p>EMPRESA Determinar cuales son los aspectos mas relevantes para el huésped acerca del patrimonio turístico y cultural de la región de bahía de banderas, Nayarit</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Información no disponible del patrimonio en la región. Material impreso de apoyo para la promoción no disponible.</p>
	<p>EMPRESA Limitado acceso para el huésped a los destinos de orden cultural e histórico de la región. Metodo para comprobar la veracidad y validez de la investigación relaizada acerca de los aspectos mas importantes acerca del patrimonio turístico y cultural de la región de bahía de banderas, Nayarit</p>

Errores típicos a evitar	ESCUELA Desconocimiento del patrimonio turístico cultural. Desconocimiento de la región
	EMPRESA Limitar las fuentes de información únicamente a internet Omitir la propia investigación Dejar de comprobar la validez y veracidad del resultado de la investigación con personas e instituciones expertas en el tema, por ejemplo la facultad de turismo de la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN)

Sub-Competencia: 5.3 Francés básico	
Importancia del Desempeño: Resultado esperado (eficiencia y calidad a lograr)	ESCUELA Interactuar y comunicarse con personas originarias de países distintos a México que hablen francés, para lograr una comunicación efectiva y asertiva y brindar un mejor servicio a los huéspedes extranjeros que hable este idioma.
	EMPRESA Mantener una adecuada comunicación verbal con los huéspedes que hablen el idioma Francés
Rutina a seguir (partes críticas)	ESCUELA <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de vocabulario hotelero. 2. Hacer reservas por teléfono. 3. Recepción de clientes. 4. Ofrecer ayuda al huésped. 5. Manejo de quejas. 6. Despedida de huésped.
	EMPRESA <ol style="list-style-type: none"> 1. Conversa apropiadamente con huéspedes, clientes, colaboradores y otros usuarios utilizando el idioma Francés, 2. Usa el idioma Francés en sus conversaciones cuando así lo requieren haciendo uso adecuado de la gramática del mismo 3. Resuelve las necesidades de comunicación de huéspedes, clientes, colaboradores y otros usuarios
Maquinaria, Equipos, Herramientas a utilizar	ESCUELA Folletería, software y /o apps en francés.

	<p>EMPRESA Teléfono, bitácora, equipo de cómputo, internet, correo electrónico</p>
Calidad a demostrar	<p>ESCUELA Interacción en comunicación escrita y oral con huéspedes cuya lengua sea el francés, de tal forma que logre hacer llegar el mensaje o idea de una manera asertiva.</p>
	<p>EMPRESA Conversar utilizando el francés de forma clara respetando las reglas gramaticales del mismo, dominio del idioma en un 70%</p>
Información a consultar	<p>ESCUELA Folletería en francés manejada por la empresa y/o servicios complementarios.</p>
	<p>EMPRESA Boleta de información que se proporciona al huésped durante el check in Diccionario Español – Francés Vocabulario francés</p>
Decisiones a tomar	<p>ESCUELA NA</p>
	<p>EMPRESA Identificar el idioma mas apropiado de acuerdo al huésped y el tema a conversar (inglés, francés y español)</p>
Contingencias a resolver	<p>ESCUELA Pobre comunicación con el huésped debido a una mala interpretación o carencia de herramientas para comunicarse de una manera efectiva en francés.</p>
	<p>EMPRESA Que el acento del huésped complique la escucha del idioma así como el entendimiento de la conversación Ruido y distractores en el ambiente que dificulten la conversación Desconocimiento de alguna palabra que limite la comprensión total del mensaje o idea comunicada</p>
Errores típicos a evitar	<p>ESCUELA Desconocer vocabulario hotelero, formal e informal en otro idioma Ser impersonal (hablar de tú con el huésped cuando lo correcto es de usted.)</p>

	<p>EMPRESA Hablar con un volúmen muy bajo es decir poco audible, mala o deficiente pronunciación del idioma francés, no escuchar con atención al huésped, errores gramaticales que hagan imposible la comunicación tanto escrita como verbal.</p>
--	--

Autores:

Sandra Serna, Analine, Arjona y David Aguiar

Colaboradores:

Julio José Soto Rivas supervisor de frontdesk hotel
Decamerón

Maybeth Mejía Reyes Gerente de Frontdesk hotel
Decamerón

Coordinadora: Emma Tenorio