

MANUAL DE COMPETENCIAS TÉCNICAS - AYUDANTE DE RECEPCIÓN / CONSERJE NOCHE

OBJETO

Establecer las instrucciones y criterios pertinentes, para asegurar la correcta realización de las funciones de reserva de plazas, gestión del Check-in y del Check-out, así como de la coordinación interdepartamental, facilitando las subsiguientes tareas administrativas y contables, mediante una correcta transmisión de la información, todo ello orientado a la calidad en la prestación de los servicios a la clientela.

PERSONAL AYUDANTE DE RECEPCIÓN. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

En el marco general de las funciones del Personal Ayudante de Recepción de Albergues se encuentran:

- Realizar las actividades propias de recepción.
- Registro de entradas y salidas, realizando la distribución adecuada de la clientela en las habitaciones.
- Emitir facturas y efectuar cobros a la clientela.
- Atención telefónica y personal a la clientela.
- Realizar la venta de productos, recepción, tramitación y remisión de reclamaciones, etc.
- Proponer mejoras y reportar al Recepcionista cuantas incidencias surjan en el departamento.

Estas funciones están asociadas a una serie de responsabilidades:

- Llevar a cabo, con responsabilidad y autonomía, aunque supervisado por el/la Recepcionista, el conjunto de tareas del departamento de recepción.
- garantizar la máxima calidad en el servicio a la clientela y un eficiente funcionamiento del Albergue.
- La eficacia en el desempeño del puesto, a través de la aceptación de los procedimientos de organización del trabajo.
- Todo el personal deberá cambiarse con el uniforme de trabajo una vez llegado al centro de trabajo, evitando vestirlo fuera del mismo.
- Una vez finalizada la jornada laboral deberá cambiarse por la ropa de calle.
- Se debe proceder diariamente al lavado del uniforme de trabajo.

Actitudes que debe tener el Personal Ayudante de Recepción:

- Profesionalidad.
- Sentido positivo.
- Trabajo en equipo.
- Objetividad.



Medidas básicas de higiene:

- Lavarse las manos con frecuencia: la higiene de manos es la medida preventiva más importante para reducir la transmisión indirecta de cualquier agente infeccioso; para la higiene de manos se podrá recurrir al empleo de agua y jabón o geles hidroalcohólicos. A la entrada en el centro y al abandonarlo, será necesario realizar una correcta higiene de manos.
- En su caso, cubrirse la nariz y la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar, y desecharlo a continuación, depositándolo en un cubo/papelera que disponga de tapa; si no se dispone de pañuelos, es conveniente emplear la parte interna del codo para no contaminar las manos.
- Evitar tocarse la cara: la propagación de gérmenes se produce con frecuencia cuando una persona toca una superficie contaminada y luego se toca los ojos, nariz o boca.
- No se debe comer o beber mientras no se haya realizado una buena higiene de manos. No está permitido fumar dentro del lugar de trabajo. En cualquier caso, tampoco se debe fumar sin haber realizado una correcta higiene de manos.
- Se debe mantener, en la medida de lo posible, una correcta ventilación de los lugares de trabajo y espacio interiores cerrados, intentando a la vez no crear corrientes fuertes de aire.

CAPTACIÓN DE RESERVAS. PROCEDIMIENTO GENERAL.

La secuencia de Captación de Reservas, definida para los canales de atención personal, se describe a continuación:

1. Al iniciar el contacto: Inturjoven; Buenos días / tardes / noches; Le atiende (nombre y 1º apellido) ¿en qué puedo ayudarle? La conversación debe transmitir simpatía, amabilidad y confianza, demostrando empatía con el cliente y evitando por un lado la agresividad y por otro la dejadez o la no defensa de nuestros intereses.
 - a. El tono debe ser sereno, tranquilizador, pausado y debe adecuarse en cada momento de la conversación para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en que se dice, pero sin perder nunca el auto control que nos lleve a elevar el tono de voz a la persona.
 - b. Debemos intentar personalizar la conversación, solicitando el nombre para poder dirigirnos a ella, utilizando siempre el tratamiento de Sr. /Sra. Seguido del apellido o D. /Dª seguido del nombre.
2. Debe utilizarse siempre el tratamiento de Usted al dirigirse. Si la persona solicita de forma expresa ser tuteado, se utilizará este tratamiento.
3. Tras el contacto de salutación y una vez captada la intención de solicitar una Reserva, se confirmará el tipo de solicitud antes de captar los datos; así, dependiendo del tipo de reserva (individual con o sin actividades, grupos con o sin actividades, reserva a crédito) realizaremos la reserva completamente o desviaremos la finalización de la misma a otro personal de reservas con la formación específica.



4. Al atender la reserva, la conversación se establece la siguiente frase de conducción: “¿Para cuantas personas y para qué fecha?” “¿en qué Albergue?”. “Un momento por favor”.
5. En este momento, comprobaremos la disponibilidad de plazas en el sistema. Si se comprueba que la disponibilidad del albergue solicitado está agotada, se utilizará la frase: “Lo siento, estamos completos” y se intentará desviar la reserva a otra fecha o a otro albergue: “¿Le interesa otra fecha u otro albergue?”. Como última opción se puede ofrecer la posibilidad de quedar en lista de espera por si surgiesen plazas libres.
6. En caso de no poder atender la demanda, se despedirá con la frase: “Sentimos no poder atenderle, gracias por su llamada”.
7. En el supuesto de reserva factible, se informará a la persona de las características esenciales de las habitaciones disponibles en ese momento, confirmándole el tipo de habitación (si incluye o no baño, si es compartido, etc.). No se confirmará el número exacto de la habitación, ubicación o planta en concreto.
8. Si no existiese disponibilidad en el tipo de habitación solicitada, se le ofrecerá una de mayor capacidad, informándole de los suplementos por cama no ocupada que deberá abonar. En caso de necesidades operativas del albergue, se podrá asignar posteriormente una habitación de iguales condiciones, pero de mayor capacidad que la inicialmente asegurada, sin que el cliente por ello deba abonar ningún suplemento. Se procurará reducir esta casuística al mínimo, considerando la pérdida de ingresos que conlleva esta falta de optimización de la capacidad de alojamiento.
9. Debemos anotar obligatoriamente en el campo “Observaciones” todos los datos y observaciones de interés (características del grupo, necesidad de menú especiales, necesita habitación adaptada, etc.) Teniendo en cuenta que la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, especifica que los datos personales no deben referirse bajo ningún concepto a circunstancias que revelen la ideología, minusvalías, afiliación sindical, religión o creencias, por tanto, aquellas indicaciones que normalmente recogemos en las observaciones. Esto nos permite atender de modo satisfactorio, sin hacer alusión a su religión o minusvalía.
10. Para las reservas de grupos y para las individuales que sea necesario, se debe anexar a la reserva en su apartado de documentos todo el expediente de la misma en formato “Pdf”: petición de reserva, modificaciones, etc. las personas operarias de reservas deben tener siempre toda la información que se le ha dado al grupo desde otro operario.
11. Cuando se realice una reserva, confirmaremos a la persona que el desayuno está incluido en el precio. Seguidamente ofertaremos los servicios de comedor, así como otros productos, servicios o actividades que se puedan desarrollar y estén a la venta: Menús especiales, salones, coffee-break, toallas, etc.



12. Al realizar una reserva debemos informar siempre sobre el importe total de los servicios reservados, la forma de hacerlo efectivo y el número de su reserva.
13. A continuación, se comunicará la cantidad que deberá ingresar como depósito anticipado (cuando proceda) y la fecha límite para hacerlo efectivo al objeto de confirmar la reserva.
14. Junto al presupuesto de los servicios que comprende la reserva se remite los documentos de ingreso bancario para confirmar la reserva:
 - Se establece la solicitud de un primer depósito anticipado del 5% de los servicios contratados, en el momento de solicitar la reserva, ocasionalmente se podrá exigir un porcentaje superior de conformidad con instrucciones comerciales emitidas al efecto para la venta de determinadas campañas, promocionales y servicios específicos.
 - En el mismo momento, se le remitirá carta de pago por los importes restantes, con vencimiento 15 días antes de la llegada.
 - En el caso que la reserva se realice con menos de quince días antes de la llegada se remitirá Carta de Pago Bancaria por un importe igual al 100% de la reserva
 - No se considerará confirmada la reserva hasta el ingreso efectivo de este último importe, que se verificará mediante consulta de la Reserva en la Aplicación Informática.
15. Seguidamente se deberá informar al cliente sobre las condiciones generales de venta, pudiéndose remitir a la persona a nuestra web www.inturjoven.com para obtener dicha información.
16. Como despedida tras finalizar la Captación de la Reserva, se deberá utilizar la siguiente frase: “Sr. /Sra. (apellido) o D. /D^a (nombre) ¿puedo ayudarle en algo más? Gracias por su llamada”.

En caso de no poder acceder a los sistemas informáticos, se recogerán las demandas de reservas siguiendo la misma secuencia y protocolo descrito en los apartados anteriores. En este caso se comunicará a la persona que se trata de reserva provisional y que, una vez solventados los problemas técnicos, se procederá a confirmarla. En el supuesto de persistencia de la no disponibilidad del sistema, se transmitirán dichas reservas a otro albergue o al Centro de Atención al Cliente, para su anotación en la Aplicación de Reservas.

Es importante, con carácter general, tener en cuenta las siguientes acciones: Ante de retener (poner en espera) a una persona, debemos emplear una frase de cortesía tal como “un momento por favor, voy a realizar una consulta / comprobación”. Para retomar la llamada después de la consulta, que no debe ser superior a los 10 segundos, podemos emplear otra frase de cortesía como “gracias por permanecer en espera / disculpe por la espera”. Nunca debe ponerse a la espera una llamada para finalizar una gestión anterior.

Realese: Los albergues y el Centro de Atención al Cliente podrán efectuar reservas en el resto de albergues hasta las 12 de la noche del día anterior o para el mismo día siempre que queden más de 10 plazas libres y siempre informando inmediatamente por e-mail al albergue en cuestión.



MODIFICACIÓN Y ANULACION DE RESERVAS. PROCEDIMIENTO GENERAL.

Para la captación de una modificación o anulación de reserva se procederá de forma análoga a la descrita en el apartado anterior de inicio del contacto.

En caso de solicitud de Modificación o Anulación de una Reserva se utilizará la siguiente fórmula para localizarla: ¿Sabría usted el número de su reserva? y en caso negativo se intentará localizar de la siguiente forma “¿A qué nombre y para que fechas está hecha la Reserva?”. / “Espere un momento por favor, estamos localizándola” / Se confirmarán los datos del cliente y los servicios de su reserva.

- En el caso de reserva individual, la modificación o anulación deberá realizarla el titular de la reserva. Para su identificación se solicitará al interlocutor su número de teléfono o D.N.I.
- En el caso de reserva de grupo, se le solicitará confirme las modificaciones o anulaciones por escrito, vía fax, web, correo o e-mail. Estas modificaciones hay que incluirlos en el apartado documentos de la reserva.
- La modificación y/o anulación se podrá efectuar desde cualquier persona operaria de reservas; informaremos inmediatamente a la persona del Centro de Atención al Cliente o albergue concreto que ha efectuado la reserva y que puede estar gestionando servicios turísticos.

En el campo observaciones deberá registrarse el cambio realizado. Si es un supuesto con gastos de cancelación, estos se detallarán a la clientela.

Como despedida tras finalizar la Modificación / Anulación de la Reserva, se deberá utilizar la siguiente frase: “Gracias por su llamada”.

En el caso de modificaciones o anulaciones que afecten a servicios de comedor y que se realicen para el mismo día o siguiente, se deberá comunicar inmediatamente vía e-mail al albergue en cuestión.

Igualmente, será responsabilidad del personal de Recepción comunicar la modificación o anulación, con absoluta celeridad a los otros departamentos implicados en la gestión de servicios y acondicionamiento del albergue.

Como norma principal para el caso de anulaciones se considera que la persona usuaria, en todo momento, puede desistir de los servicios solicitados teniendo derecho a devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del importe total de los mismos, como del depósito exigido para formalizar la reserva, pero deberá indemnizar a Albergues y turismo joven por dos conceptos:

- Gastos de Gestión: Sufragan los gastos ocasionados por las gestiones de reserva informática, gastos de gestión bancaria, envío de documentación y tramitación de devoluciones de las cantidades correspondientes.
- Gastos de Cancelación: Cubren los daños ocasionados por la no-ocupación de las plazas reservadas y



anuladas con antelación a la fecha prevista de llegada, así como por los gastos originados por contrataciones y compras de suministros en los que la Compañía. pudiese haber incurrido, para la óptima prestación de los servicios contratados.

Anualmente, se publicarán en el Folleto de Tarifas correspondiente, las “Condiciones Generales de Tramitación y Cancelación de Reservas”, en las que se especificarán los supuestos, condiciones y parámetros oportunos para la aceptación de devoluciones y para el cálculo pertinente de las cantidades correspondientes a los gastos enunciados.

RESERVAS DE SALAS Y EVENTOS

Se define como Reserva de Eventos aquellas que afectan a las salas de nuestros Albergues.

Las solicitudes de reserva deberán efectuarse por fax, e-mail o correo ordinario y se deberá indicar al cliente que nos especifique:

- Número de Personas
- Fechas de Reserva de Sala
- Horario
- Disposición de la sala
- Material necesario (proyector, pizarra, accesos telefónicos, etc.)
- Servicios de Comidas (coffee-break, cafés, etc.)

CHECK OUT. PROCEDIMIENTO GENERAL.

El check out comienza con la solicitud de la clientela de efectuar su salida del Albergue. Como norma general se tendrá que efectuar antes de las 10 de la mañana.

Se pedirá la devolución de las llaves, solicitándole la confirmación de que la habitación ha quedado libre y que no hay ningún objeto personal o que no se ha producido desperfectos en la misma.

Los desperfectos o servicios extraordinarios solicitados una vez en el albergue, se facturarán obligatoriamente en factura externa y serán abonados en caja independientemente de que los servicios estén todos prepagados.

Se comprueban los gastos anotados en la factura con la persona cliente y una vez confirmado se procede a la emisión de la factura.

Tras la emisión de factura, se procede al cobro de la misma, por el tipo de pago elegido por la persona cliente (efectivo, TPV) y se anota automáticamente en la aplicación, con registro de movimiento de caja.



Se le entrega a la persona cliente el carné de alberguista o cualquier otra documentación u objeto.

Se procede a realizar el check out en la aplicación informática.

Daremos las gracias al cliente por su estancia y nos pondremos a su disposición en el caso de que eligiera de nuevo alojarse en nuestro albergue.

En cada cambio de turno se procederá a cerrar la Facturación de Contado.

CIERRE Y REGULARIZACIÓN ARQUEO DE CAJA.

En cada cambio de turno se realizará un arqueo de caja procediendo a imprimir el informe: “Arqueo Caja Recepción” y a conciliar los saldos registrados con el efectivo real en caja.

El personal de recepción entrante y saliente firmará inexcusablemente dicho informe responsabilizándose en ese acto del efectivo existente.

A continuación, se cerrará el Turno de Caja. Tras el último turno, se cerrará la Caja Diaria.