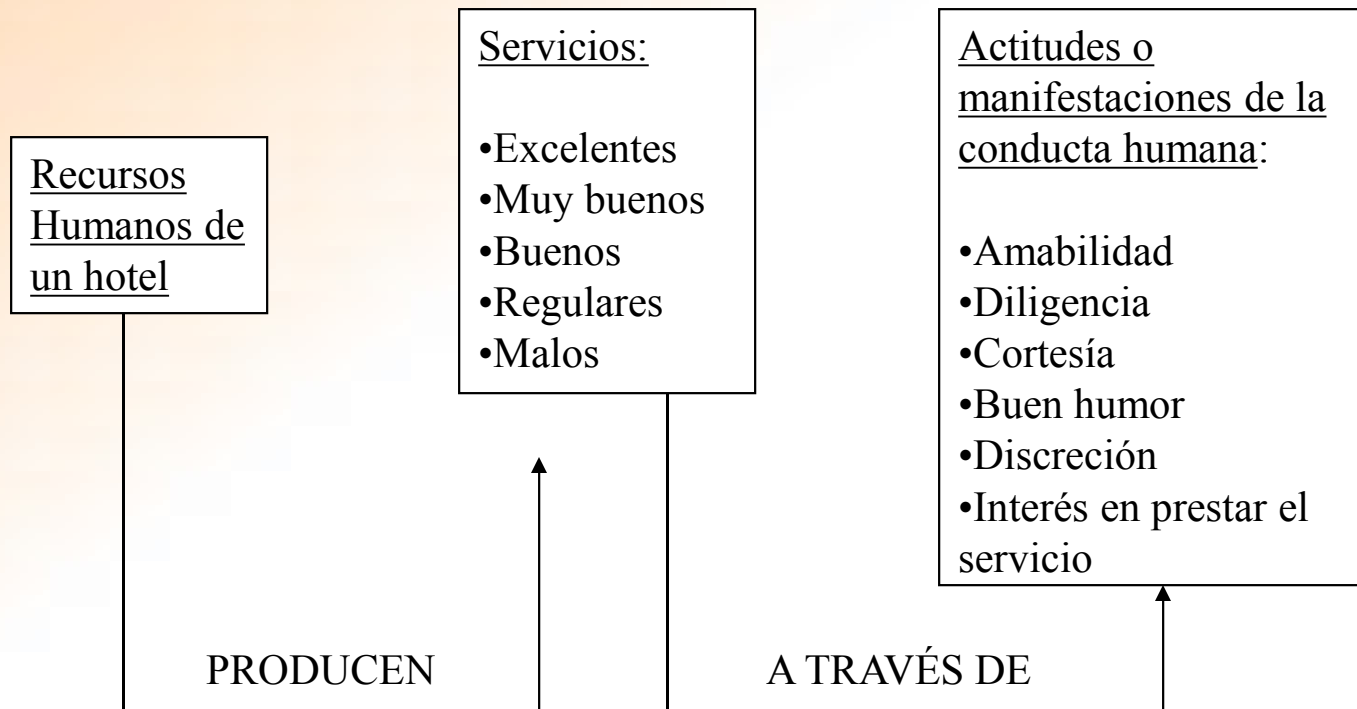


*La importancia de la imagen
del personal de hotelería*

www.rrhh-web.com

Relación Recursos Humanos, Servicio y Actitudes



www.rrhh-web.com

La Calidad del Servicio

- ❖ Desde el momento que el **empleado inicia** su relación laboral en una empresa de servicios como lo es un hotel, se le debe crear una **cultura de calidad** en el servicio que se brinde a cada huésped.
- ❖ Esta calidad va enfocada hacia la **satisfacción total del cliente** en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas.

Factores de la Calidad del Servicio

CALIDAD EN EL SERVICIO

1. Aspectos Conductuales

- La presentación personal
- La cortesía
- Las actitudes

2. Aspectos Técnicos

- El manejo de materiales
- El sistema de trabajo
- El idioma extranjero

www.rrhh-web.com

La Presentación Personal

- En el trabajo en el hotel, la buena presentación es muy necesaria.
- La buena presentación incluye los siguientes aspectos:
 - Aseo personal
 - Uniforme limpio y planchado
 - La postura

La Presentación Personal

- ❖ La buena presentación incluye los siguientes aspectos:
 - ❖ Aseo personal. Comprende: el baño diario, cabello limpio, manos limpias, buen olor corporal, aseo bucal, los hombres bien rasurados, las mujeres con maquillaje discreto, no usar perfumes o lociones fuertes, etc.
 - ❖ Uniforme limpio y planchado, gafete, calzado limpio
 - ❖ La postura: no fumar durante el trabajo, no comer, no masticar chicle, no correr, no gritar. En los puestos no se permanece de pie, estar bien parados, no recostarse ni enmucarse.

www.rrhh-web.com

La Amabilidad y Cortesía

- ❖ Dar la bienvenida al huésped
- ❖ Saludar
- ❖ Sonreír
- ❖ Poner atención a la palabra huésped
- ❖ Ver a los ojos y de frente
- ❖ Tratar al huésped por su apellido o título
- ❖ Al hablar con el huésped hacerlo en forma amable, entusiasta y cortés.
- ❖ Responder rápida y eficientemente a las preguntas de los huéspedes o compañeros. En caso de no saber la respuesta ayudarse con otros compañeros.

www.rrhh-web.com

La Amabilidad y Cortesía

- ❖ Prever las necesidades de los huéspedes y compañeros y resolver sus problemas
- ❖ Ceder el paso a los clientes
- ❖ Guardar la "distancia" con los clientes
- ❖ El cliente es primero, se debe dar prioridad a su atención
- ❖ No abrumar al cliente
- ❖ Ser discreto(a)
- ❖ Ayudar a ancianos, niños o personas minusválida.
- ❖ Ser amable y atento con los clientes o personas que llaman por teléfono.

www.rrhh-web.com

La Amabilidad y Cortesía

- ❖ Dar las gracias
- ❖ Atender a varias personas al mismo tiempo
- ❖ Pedir ayuda al jefe inmediato cuando se tienen muchos clientes y no pueden atender con rapidez
- ❖ Cuidar el vocabulario, gestos y expresiones corporales.
- ❖ Despedir al cliente.
 - ❖ Nota: Existen otros detalles de cortesía según sea el departamento.

www.rrhh-web.com

Las Actitudes del Empleado(a)

- ✦ Valorar al cliente (la persona más importante del hotel)
- ✦ Ser positivo (jamás hacer comentarios negativos del hotel ante el huésped)
- ✦ Ser responsable
- ✦ Ser puntual
- ✦ Ser honrado
- ✦ Ser buen compañero(a)
- ✦ Tener respeto para los compañeros
- ✦ Trabajar en equipo
- ✦ Unión con sus compañeros y jefe de departamento

www.rrhh-web.com

Las Actitudes del Empleado(a)

- ✿ Tener cooperación con la empresa
- ✿ Evitar el desperdicio y roturas
- ✿ Tener un gusto especial por el aseo del área de trabajo
- ✿ Promover los servicios del hotel
- ✿ Cuidar y vigilar la entrada de personas extrañas al hotel
- ✿ Prevenir incendios y accidentes a huéspedes y empleados
- ✿ Valorar el trabajo
- ✿ Deseo de mejorar

www.rrhh-web.com

Manejo de las Quejas

- ❖ Dentro de un servicio de calidad, la queja es el momento crítico del servicio.
- ❖ Si algunos de los clientes se les ofrecen los servicios de manera excelente pero si se tiene un mal servicio, si el huésped se queja y si el problema no es resuelto satisfactoriamente, se corre el riesgo de que el huésped no regrese al hotel.
- ❖ Los huéspedes recuerdan con mayor facilidad los malos servicios que todos aquellos que le fueron brindados correctamente.

www.rrhh-web.com

Manejo de las Quejas

- ❁ Para manejar una queja se deben seguir los siguientes pasos:
 - ❁ Poner atención, dejar al cliente que hable (no interrumpirlo), verlo a los ojos y de frente, tomar en serio la queja (actuar), disculparse, tomar nota, darle posibles soluciones y darle un tiempo aproximado para la solución.
 - ❁ Tomar alguna acción: reportar la queja al departamento respectivo, anotando la hora y quién recibió la queja.
 - ❁ Darle seguimiento hasta la solución, verificar con el cliente y volver a disculparse

www.rrhh-web.com

Notas Importantes en el Manejo de las Quejas

- ❖ Se debe poner el empleado en el lugar del cliente y tratar de sentir la frustración que siente al no recibir un servicio por el cual está pagando (empatía)
- ❖ Cuando la queja es muy fuerte (robos, malos tratos, etc.) y el huésped está muy enojado, se recomienda aislar al huésped. Se le debe llevar a alguna oficina y tratar el asunto en privado.
- ❖ No prometerle al huésped cosas que no se van a cumplir, ya que el enojo aumentará.

www.rrhh-web.com

Notas Importantes en el Manejo de las Quejas

- ❖ Apoyarse con el jefe de departamento
- ❖ Un huésped que se va del hotel y siente que sus quejas jamás fueron atendidas, no solamente no regresará sino que difundirá la idea del mal servicio del hotel con amigos, familiares y en su propia empresa.
- ❖ En caso de tener en el hotel huéspedes de habla inglesa, se recomienda tener la fraseología en inglés para atender las quejas.

www.rrhh-web.com

Si deseas bajar esta presentación en formato PDF o si quieres conocer más sobre gestión empresarial, recursos humanos y empleo, visita la página:

www.rrhh-web.com