

Lista de control

Las expectativas de los huéspedes en hoteles pequeños.

Servicios básicos	Si	No	Observaciones
Habitación			
1. ¿Son las habitaciones cómodas?			
2. ¿Están las habitaciones limpias?			
3. ¿Funciona la televisión en cada una de las habitaciones?			
4. ¿Están mis camas limpias?			
5. ¿Están las toallas limpias?			
6. ¿Se ha proporcionado champú? ¿Se ha proporcionado jabón?			
7. ¿Se proporcionó cepillo de dientes? ¿Se proporcionó secadora de pelo?			
Restaurante			
1. ¿Es la comida de buena calidad?			
2. ¿Ofrezco platillos regionales selectos?			
3. ¿Ofrezco alimentos para dietas especiales (vegetarianas, alergias)?			
4. ¿Ofrezco alimentos para todo los grupos de edad (niños, adultos)?			
5. ¿Es mi chef versátil?			
6. ¿Representan mis alimentos un buen valor?			
7. ¿Ofrezco platillos dentro de un rango variado de precios?			
Internet			
1. ¿Ofrezco internet en áreas públicas?			
Procedimientos de admisión y salida			
1. ¿Son los procedimientos de admisión y salida rápidas y fáciles?			
Seguridad			
1. ¿Son seguras las habitaciones de mi hotel?			
2. ¿Ofrezco protección a los valores de mis huéspedes (caja de seguridad en la habitación o una caja de depósitos de seguridad en la recepción)?			
3. ¿Ofrezco seguridad durante las noches?			

Servicio personalizado	Si	No	Observaciones
1. ¿Dan mis empleados la bienvenida con una sonrisa a mis huéspedes?			
2. ¿Son mis empleados amistosos?			
3. ¿Son mis empleados corteses y educados?			
4. ¿Se toman mis empleados el tiempo para averiguar qué es lo que los huéspedes realmente necesitan?			
5. ¿Muestran mis empleados una disposición por ayudar a nuestros huéspedes?			
6. ¿Saben mis empleados cómo saludar a los huéspedes?			
Atenciones			
1. ¿Realizan mis empleados un buen contacto visual con los huéspedes?			
2. ¿Dan mis empleados toda la atención a los huéspedes (en vez de estar preocupados con el teléfono, computadora y papeleo entre otros)?			
'Personalidad'			
1. ¿Mis empleados dicen 'muchas gracias'?			
2. ¿Invitan mis empleados a los huéspedes a que vuelvan otra vez?			
3. ¿Están mis empleados nítidos y bien arreglados?			
4. ¿Se muestran mis empleados orgullosos de su trabajo?			
5. ¿Llaman mis empleados a los huéspedes por su nombre?			
Solucionando problemas			
1. ¿Da alguno de mis empleados respuestas honestas?			
2. ¿Pueden mis empleados ponerse en los zapatos de los huéspedes?			
3. ¿Evitan mis empleados culpar?			
4. ¿Evitan mis empleados eludir la responsabilidad ("esto no es mi trabajo")?			