

Actividad de aprendizaje para conformar el portafolios

Ordena las siguientes acciones de acuerdo a los siguientes pasos (proceso):

1. El huésped busca información de su hotel
2. El primer contacto
3. Arribo al punto de transferencia
4. Arribo al aeropuerto
5. Transferencia a la habitación
6. La habitación
7. Segunda interacción del huésped con el personal
8. La estadía
9. *Check - out*
10. Seguimiento

Acciones:

Un miembro del personal acompaña al huésped a la habitación.
El hotel responde un correo electrónico / llamada telefónica o visita de un huésped potencial. En alguno de los casos el hotel es representado por un agente de viajes, pero los detalles de contacto son pasados al cliente.
El hotel deberá de dirigirse al cliente por su nombre y comenzar un lazo con el cliente.
El hotel envía un automóvil a recoger al huésped. Para algunos huéspedes, el hotel puede simplemente proporcionar las direcciones del hotel, pero la posibilidad de LA PRIMERA IMPRESIÓN está allí.
La oficina de la recepción deberá de tener la factura correcta y lista para el huésped. Sinceramente se le desea al huésped buenos deseos junto con un GRACIAS.
El sitio de internet le da la bienvenida al cliente potencial, los medios de comunicación impresos tienen la misma forma de abordar. La información para el huésped tiene que estar actualizada a la fecha, tiene que ser exacta y agradable. La recomendación oral lleva a verificar nuevamente la información en internet o a través del correo electrónico / teléfono.
Un ramo de flores y una canasta de frutas son colocadas en la habitación del huésped con el nombre de él o ella escrito en una tarjeta personalizada de bienvenida. La habitación se encuentra limpia y en orden. Las canastas y otros se encuentran en los POEs del manejo, basados en los niveles del estatus de VIP del huésped.
Se le envía de parte de la gerencia del hotel, un correo electrónico al cliente, agradeciéndole por segunda vez y se realiza una segunda encuesta la cual va adjunta para que el cliente la pueda considerar.
Por primera vez, el personal de la recepción le da la bienvenida al huésped. PRIMERA IMPRESIÓN. La visión general del hotel, el personal y la competencia del personal del hotel son examinados por los NUEVOS OJOS del huésped. El personal debe de estar preparado para desempeñarse y darle la BIENVENIDA al nuevo huésped. La información básica es llenada por el personal. Se le solicita al huésped que llene únicamente lo que es absolutamente necesario. Se le ofrece al huésped una bebida de

bienvenida mientras este se está registrando. En algunos casos, para la conveniencia del huésped el registro no es realizado en la recepción, sino que se lleva a cabo en el piso ejecutivo.

- El Oficial de Relaciones con el Cliente y otros miembros claves del personal, se reunirán informalmente con los huéspedes y determinaran los niveles de satisfacción. Las preferencias particulares son anotadas (por ejemplo, la preferencia de ellos por determinado periódico) y se sorprende al huésped de forma agradable (encantado) cuando él o ella reciben el periódico.
- Se le envía al huésped un pastel y una tarjeta si el cumpleaños o un aniversario de él sucede durante su estadía.
- Se realizan cuestionarios formales los que están a la disposición de los huéspedes para que expresen sus niveles de satisfacción y un sobre auto domiciliado directamente para el Gerente General es colocado en la habitación del huésped en el caso que este tuviese algún reclamo / sugerencia.