

POE en etiqueta telefónica

Ejemplo:

ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS	SECCIÓN	NUMERO	PAGINA
	EFECTIVO 1 DE MARZO DE 2008		
TEMA: CONTESTAR EL TELÉFONO	PREPARADO POR:	REVISADO POR: Gerente Residente	APROBADO POR: Gerente General

Departamento

Estándar

El rol de los teléfonos en la recepción es vital. El teléfono es el medio de comunicación común, incluyendo las comunicaciones entre los departamentos, las reservaciones de los huéspedes y las consultas.

En todo momento, cuando entra una llamada, el personal de Recepción debe de contestar el teléfono pronta y discretamente.

Procedimientos

- Siempre conteste todas las llamadas prontamente, antes de que suene más de tres veces.
- Siempre hable con un tono agradable, despacio y audible.
- Siempre salude al que llama de acuerdo a la hora del día / tarde. Por ejemplo: *“Buenos Días”*.
- Siempre identifíquese Usted mismo como: *“Recepción, soy Patricia”*.
- Siempre ofrezca ayuda, por ejemplo: *“¿Cómo puedo ayudarle?”*
- Por ejemplo: *“Buenos Días, Recepción, soy Patricia, ¿Cómo puedo ayudarle?”*.
- *Siempre conteste con señor o señora, o si conoce el nombre, por el nombre.*

Formato para el POE. Tabla anexa 5

		SECCIÓN	NUMERO	PAGINA
--	--	---------	--------	--------

	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS	EFFECTIVO 1ST DE MARZO DEL 2008		
	TEMA			
		PREPARADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR :
Departamento:				
Estándar				
Procedimientos				