

MODULO 1.- RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN ALOJAMIENTOS PROPIOS DE ENTORNOS RURALES Y/O NATURALES

MF1043_2: Recepción y atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales. (Del certificado de profesionalidad HOT326_2 Alojamiento Rural)



Módulo 1.-

Recepción y Atención al cliente en alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

ÍNDICE

1.1.- Recepción de clientes

1.2.- Las reservas

1.3.- Recibimiento, acomodo, salida y
facturación

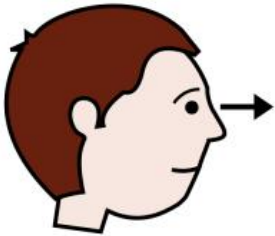
1.4.- Documentación

1.5.- Facturación y cobro



En esta unidad aprenderás

**a saber cómo
funciona la recepción y
la atención al cliente**



Observa.

Cuando tú vas a alojarte a un hotel....

¿TE FIJAS EN
CÓMO ES LA
RECEPCIÓN?

¿CÓMO TE GUSTA
QUE TE TRATEN Y
RECIBAN?

¿QUÉ ES LO QUE MÁS
TE DESAGRADA?

¿QUÉ ES LO MÁS
IMPORTANTE PARA
TI CUANDO LLEGAS
A UN HOTEL?

1.1- RECEPCIÓN DE CLIENTES



Nos informamos

El **departamento de recepción** es la tarjeta de presentación de cualquier empresa hostelera, porque es el primer punto de contacto y el último que tiene el cliente con el hotel, bien personalmente o por teléfono.

Debe conseguir la máxima ocupación del hotel, llevar la contabilidad diaria de la estancia del huésped y satisfacer las necesidades del consumidor.

El **repcionista** es la persona que atiende a los clientes cuando llegan al establecimiento hotelero. La zona dedicada a este uso es la Recepción. El repcionista puede vestir uniformado en algunos sitios, mientras que en otros puede vestir sin él.

Dependiendo de la especialidad del repcionista, las tareas que pueden llegar a realizar varían significativamente.

Funciones del recepcionista

- Conocer la oferta
- Conocer las tarifas aplicables
- Conocimiento de los acuerdos de colaboración y contratos
- Control de la disponibilidad de habitaciones y salones
- Reconocimiento de la demanda real y potencial

Actitud y forma de proceder del recepcionista:

- Espíritu de servicio y colaboración
- Amabilidad y cortesía
- Mostrar seguridad y dominio de su trabajo
- Respeto ante el cliente y a sus compañeros
- Empatía y comprensión

Proceso de trabajo del recepcionista:

- El cliente contacta con el hotel solicitando una reserva
- Presenta al hotel y registra el cliente
- Durante la estancia del cliente le proporciona información y presta servicios
- Factura los servicios prestados
- Trata las posibles quejas y reclamaciones
- Procede al check-out (cuando el cliente se va)
- Despedirle hasta una nueva ocasión



¿Sabes cuáles son las funciones y la actitud que debe tener un recepcionista?

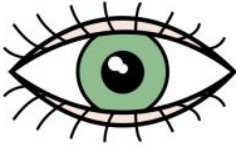
Las siguientes preguntas te van a ayudar a conocer lo que un recepcionista debe hacer y cómo debe comportarse. Contesta cada pregunta marcando una sola casilla: NUNCA, ALGUNAS VECES o SIEMPRE

PREGUNTAS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
Conocer la oferta del establecimiento			
Hacer los pedidos			
Conocer las tarifas			
Ser amable y educado			
Establecer las tarifas de cada habitación			
Ser respetuoso con el cliente y sus compañeros			

Módulo 1: Recepción y Atención al cliente en
alojamientos propios de entornos rurales y/o naturales

Mostrarse inseguro ante un cliente y preguntar a un compañero			
Llevar la contraria y decirle a un cliente que no tiene la razón cuando nos hace una queja			
Comprender a los clientes cuando algo no es de su agrado			

Ejercicio Práctico:



Vamos a repasar el proceso de trabajo del
repcionista

Numera los pasos a dar en el
Proceso de trabajo del recepcionista



NÚMERO	PASO EN EL PROCESO DE TRAMITAR UNA RESERVA
	Durante la estancia del cliente le proporciona información y presta servicios
	Despedirle hasta una nueva ocasión
	El cliente contacta con el hotel solicitando una reserva
	Factura los servicios prestados
	Presenta al hotel y registra el cliente
	Trata las posibles quejas y reclamaciones
	Procede al check-out (cuando el cliente se va)

1.2- LAS RESERVAS



Nos informamos

Vamos a aprender qué son las reservas,
y cómo se hacen las ventas

Las **reservas** son el primer contacto con nuestro cliente, es muy importante que le demos confianza.

La solicitud de reserva de habitaciones **se puede realizar** vía e-mail, teléfono o fax, por parte de un cliente o un intermediario del cliente.

En el momento de la recepción de la reserva, **el personal de recepción** comprobará la disponibilidad del número de plazas, fecha y tipo de habitación solicitada por el cliente.

Es muy importante conocer en qué estado están las reservas de las distintas habitaciones o casas. La persona que se encarga de atender las llamadas y los portales en internet debe tener unos registros actualizados de las reservas realizadas.

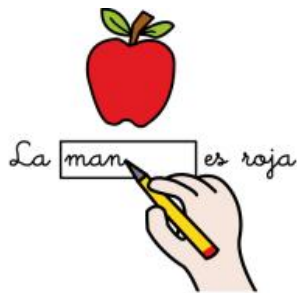
La **reserva se realiza cuando** el cliente y el establecimiento realizan un acuerdo verbal o escrito y establecen las condiciones y fecha. El establecimiento se compromete a prestar servicios para una fecha determinada y por un periodo establecido y el huésped a pagar por ese servicio.

Las reservas **pueden llegar por:** fax, carta, telegrama, correo electrónico, internet, teléfono y personalmente.

La mayoría de las reservas **se hacen o se pierden en el contacto inicial**. Cuando ese contacto sea por teléfono, es muy importante que la persona que atiende la reserva facilite la mayor información posible, sepa lo que el cliente quiere y así le oriente lo mejor posible.

La **persona que atiende el teléfono debe ser** amable, correcta, un tono de voz adecuado y que esté centrada en lo que está diciendo al cliente. Es decir, que no esté haciendo otra cosa mientras habla con el cliente.

De nosotros depende vender bien nuestro establecimiento, convencer al cliente de que contamos con todo lo que él necesita para satisfacer sus necesidades.



Completa

¿Qué sabes sobre las reservas?

La persona que se encarga de atender las llamadas y los portales en internet debe tener de las realizadas.

La reserva se realiza cuando el cliente y el establecimiento realizan un acuerdo y establecen las condiciones y

Las reservas pueden llegar por:

.....
.....
.....

La mayoría de las reservas se hacen o se pierden en el.....

La persona que atiende el teléfono debe ser

.....

CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE RESERVAS

TRAMITACIÓN DE LAS RESERVAS:

1. El establecimiento tendrá un **sistema documentado para la gestión de las reservas** (agenda, dietario, calendario etc.). Esto permitirá evitar errores en la ocupación.
2. Se preguntará, dependiendo de la antelación de la reserva, la **hora aproximada de llegada y se solicitará un número de teléfono de contacto.**
3. Se tomará la **reserva confirmando después todos los datos referentes a la misma.** Se incluye el nombre del cliente, dirección, teléfono, número de habitaciones reservadas, fecha de entrada y de salida, tarifa aplicable y si existe pago del anticipo.
4. Se tendrán en cuenta **requerimientos específicos del cliente** (si quiere 2 camas, o cama matrimonio, o una cuna en la habitación, si va a comer en el restaurante, es vegetariano, o que necesita una ducha adaptada porque es usuario de silla de ruedas, etc)
5. Se aconseja que se solicite un **anticipo** sobre el precio final teniendo en cuenta el número de plazas o días de estancia. Esta cantidad no debe superar el 50% del total del importe.
6. **Cancelaciones de reserva.** Aquí no hay nada establecido en Castilla y León. El establecimiento acordará con el cliente en qué casos se procederá a la devolución

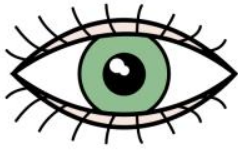
7. **Cesará la obligación de reservar el alojamiento con pérdida de señal**, cuando no fuera ocupado dentro de las 48 horas siguientes al plazo fijado para su ocupación, excepto que el cliente avise y su llegada se produzca antes de que el importe del alojamiento exceda la cuantía de la señal.

Después de realizar la reserva es importante **confirmar al cliente esa reserva** y que se recibe el anticipo. Así se confirma la reserva.

Para realizar el **anticipo**, lo más cómodo es hacerlo a través de la tarjeta de crédito. Al cliente le pedimos el nº de su tarjeta de crédito y le realizamos en ese mismo momento un cargo en la tarjeta. Para los que no deseen la tarjeta, tenemos que tener una alternativa.

Este método alternativo será la transferencia bancaria, el hotel facilitará al cliente el nº de cuenta bancaria para que el cliente abone a través de transferencia la cantidad pactada. La persona deberá notificarnos y confirmarnos que ha realizado la transferencia.

La persona designada para ello debe comprobar que la transferencia se ha recibido sin problemas. Esta comprobación no se puede hacer en el mismo momento. Las transferencias tardan en aparecer 24-48 horas para poder comprobarla en la entidad receptora



Ejercicio Práctico:

Vamos a aprender a tramitar una reserva

Has aprendido a tramitar una reserva.

Numera los pasos a dar para

establecer el orden adecuado:

1



2



3



NÚMERO	PASO EN EL PROCESO DE TRAMITAR UNA RESERVA
	Tener un sistema para la gestión de reservas (agenda, calendario, etc.)
	Preguntar los requerimientos del cliente (si es vegetariano, necesita adaptaciones...)
	Preguntar la hora de llegada y solicitar un número de teléfono de contacto
	Solicitar un anticipo sobre el precio final
	Confirmar todos los datos referentes a la reserva (nombre del cliente, dirección, teléfono, tarifa...)

1.3- RECIBIMIENTO, ACOMODO, SALIDA Y FACTURACIÓN



Nos informamos

Vamos a aprender cómo recibir y tratar al
cliente desde su llegada hasta su marcha

ANTES DE LLEGAR EL CLIENTE AL ESTABLECIMIENTO

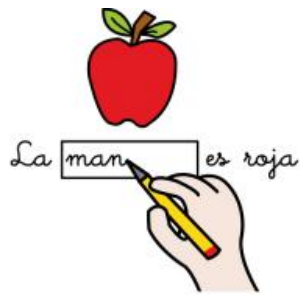
Antes de llegar el cliente se le **dará información** respecto a:

1. La localización del alojamiento: debemos tener un croquis que se le enviará junto con la confirmación de la reserva o de la forma que se crea más conveniente.
2. Si hay un horario establecido de llegada. Igualmente se le informará de cualquier circunstancia no habitual, obras, limitaciones de horarios o servicios, fiestas cercanas al alojamiento etc.
3. Lugar, forma de contacto y persona que le recibirá.

El recibimiento y acomodo se realizará por el propietario o persona en quien este delegue.

1. Se debe **recibir al cliente atentamente**, interesarse por el viaje y presentarse. Utilizar tono afable y tranquilo.
2. Se **rellenará la ficha de entrada** de clientes y el parte de la Guardia Civil. Al cliente se le da una copia
3. **Se le acompañará a la casa o habitación**, se le enseña su interior, se le informa de los horarios de desayuno (si se presta este servicio), horarios de comedor, horarios de limpieza, servicios que se presta (precio en su caso), etc. Se aconseja poner a disposición de los clientes información sobre actividades de ocio, culturales y deportivas de la zona, material informativo suficiente, mapas, folletos de rutas, etc.
4. En el caso de casas y apartamentos se le informará sobre el **funcionamiento de aparatos** (calefacción, calentador etc.), horarios de limpieza, cambios de lencería, etc.
5. Se les dará **información sobre temas de seguridad** (emergencias, hospital, etc.) y entorno. Aconsejable disponer para el cliente de Tabla de Teléfonos de interés.
6. La **atención al público debe ser continuada las 24 horas del día**, sin que quede desatendida en ningún momento.
7. En el caso de casa enteras y apartamentos, el **propietario** debe:
 - a. **estar localizable** las 24 horas.
 - b. tener **un teléfono para poner a disposición de los clientes**

8. Los establecimientos tendrán una **Hoja de Reclamaciones** a disposición de los clientes. Si no hubiera o nos negamos a entregar dichas hojas al usuario, habrá una responsabilidad administrativa, salvo que la reclamación sea por el precio. En ese caso, sólo podrá exigir el cliente la hoja previo pago de la factura.
9. Es aconsejable realizar la **evaluación de satisfacción del cliente** con respecto a los servicios prestados. Son herramientas de gran utilidad para mejorar la calidad. (Cuestionario de satisfacción) Todas las quejas y sugerencias deben ser registradas, al igual que las acciones tomadas al respecto.



Completa:

- Se debe recibir al cliente _____, interesarse por _____ y presentarse.
- Se rellenará la _____ y el parte de la _____
- Se le acompañará a la casa o habitación, se le enseña _____, se le informa de los horarios de _____

- En el caso de casas y apartamentos se le informará sobre el funcionamiento de _____

- Se les dará **información sobre temas de seguridad** (_____) y entorno. Aconsejable disponer para el cliente de Tabla de _____
_____.
- La atención al público debe ser _____ del día, sin que quede desatendida en ningún momento.
- Se dejarán por escrito los mensajes _____ y éstos se comunicarán al destinatario con prontitud.
- Los establecimientos tendrán una _____ a disposición de los clientes. Si no hubiera o nos negamos a entregar dichas hojas al usuario, habrá una responsabilidad administrativa, salvo que la reclamación sea por el precio.
- Es aconsejable realizar la _____ con respecto a los servicios prestados. Son herramientas de gran utilidad para mejorar la calidad. (Cuestionario de satisfacción) Todas las quejas y sugerencias deben ser registradas, al igual que las acciones tomadas al respecto.

SALIDA DEL ESTABLECIMIENTO:

1. La salida del alojamiento debe ser **acordada** entre el cliente y el propietario con suficiente antelación.
2. Lo recomendable y habitual es que se deje la habitación o la casa libre **antes de las 12 del mediodía**.

FACTURACIÓN:

1. La facturación se hace **a la salida del cliente** o a la llegada en el caso de casas enteras o apartamentos, si se desea.
2. Dispondrá de **facilidades para el cobro** mediante diferentes medios de pago. La facturación contendrá con detalle los servicios utilizados durante la estancia con los correspondientes precios.
3. La **factura** se deberá entregar debidamente cumplimentada. Identificarán al propietario y a los clientes. Detallarán los servicios utilizados y los precios correspondientes, aparecerá el NIF del propietario y del cliente y el I.V.A. correspondiente. Se valora positivamente la generación informatizada de la factura.



**Completa con lo que has
aprendido sobre:**

➤ La salida del alojamiento _____

➤ La _____ facturación

1.4.- DOCUMENTACIÓN



Nos informamos

Es necesario comprobar los **documentos de los clientes** (DNI, carné de conducir, pasaporte,...) y rellenar los documentos del establecimiento y los que nos solicita la guardia civil.

Es imprescindible **ver el documento** del cliente, no sirve con que nos diga los datos sin mostrárnoslo.

Es necesario pedir la documentación a todos los clientes mayores de 16 años, pero a todos, no como solemos creer que vale sólo con uno representando a los demás.

Debemos rellenar el parte de entrada y que el cliente lo firme.

Cada establecimiento diseña sus propios partes de entrada, pero es bueno que los datos coincidan con los que pide la Guardia Civil.

En los partes de entrada suelen incluirse los siguientes datos de los clientes:

Antes de que pasen 24 horas de la entrada de un cliente en el establecimiento, deben enviárseles datos del cliente por mail a través de la página de la Guardia Civil.



Completa:

- Los datos que suelen incluirse en los **partes de entrada** de los viajeros son _____

- La **ley de protección de datos** obliga a que toda la información personal _____

si está en papel debe estar almacenada bajo _____, y si está en soporte digital debe estar protegida _____ por

_____.

1.5.- FACTURACIÓN Y COBRO



Nos informamos

FACTURACIÓN Y COBRO

La **facturación** es la elaboración de facturas.

Los datos imprescindibles que deben aparecer en una factura son:

- Datos de la empresa que factura (nombre, CIF, dirección)
- Datos del cliente (nombre, CIF, dirección)
- Detalle de los conceptos facturados, cantidad, concepto, precio unidad y precio total.
- Desglose de IVA (o cualquier otro impuesto aplicable).

En los establecimientos, si hay más de un albarán, se centraliza en alguien que hace la facturación. Por eso, los distintos profesionales deben anotar todas las ventas realizadas durante su turno o servicio y dárselas en el momento al departamento de facturación.

Cuando el cliente solicita la cuenta puede hacer 2 cosas:

1. pagarla, se llama "contado" y el original de la factura se lo podrá quedar el cliente

2. firmar la factura y se pasa al departamento de facturación para que se lo carguen en la factura general.

Quando el cliente se va debemos saber todo lo que se incluye en su cuenta del cliente (alojamiento, camas supletorias, consumiciones, comidas,....).

- Le preguntamos la forma de pago, preparamos e imprimimos la factura, se la enseñamos al cliente para que la revise, la firme si hace falta y le damos la original.
- Le pedimos la llave de la habitación y preguntamos por su estancia y servicios. Le invitamos a que regrese diciendo: Esperamos que nuestro servicio haya sido de su agrado, gracias por su visita, y que tenga buen viaje.

Es importante que le llamemos por su nombre a la hora de despedirle, que le demostremos que personalizamos, que recordamos su nombre y que se note que estamos encantados de atenderle.

Los **medios de pago** pueden ser a través de:

- **DINERO (efectivo):** Puede ser monedas y billetes.
- **TARJETA DE DÉBITO:** Tarjeta que los bancos dan a sus clientes. Las compras se cobran en una cuenta bancaria.
- **TARJETA DE CRÉDITO:** es lo mismo que la tarjeta anterior, pero concede un crédito máximo.
- **AL CONTADO:** es el pago en el momento. Puede ser en efectivo o con tarjeta

PAGO APLAZADO: cuando el pago se realiza más tarde



Completa:

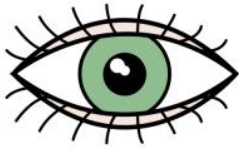
Los datos imprescindibles que deben aparecer en una factura son:

- Datos de la empresa que factura _____

- Datos del cliente _____

- Detalle de los conceptos facturados _____

- Desglose de IVA _____



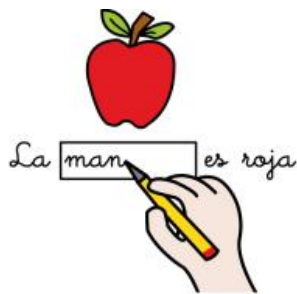
Ejercicio Práctico:

Has aprendido qué hay que hacer cuando el cliente se va y pide la factura. .

Numera los pasos a dar para
establecer el orden adecuado:



NÚMERO	PASO EN EL PROCESO DE TRAMITAR UNA RESERVA
	Le invitamos a que regrese diciendo: Esperamos que nuestro servicio haya sido de su agrado, gracias por su visita, y que tenga buen viaje
	Le pedimos la llave de la habitación y preguntamos por su estancia y servicios
	Le enseñamos al cliente la factura para que la revise, la firme si hace falta y le damos la original
	Le preguntamos la forma de pago, preparamos e imprimimos la factura



Completa

¿Conoces los diferentes medios de pago?

- ✘ **DINERO (efectivo):** Puede ser
- ✘ **TARJETA DE.....:** Tarjeta que los bancos dan a sus clientes. Las compras se cobran en una cuenta bancaria.
- ✘ **TARJETA DE.....:** es lo mismo que la tarjeta anterior, pero concede un crédito máximo.
- ✘ **AL CONTADO:** es el pago.....
Puede ser en efectivo o con tarjeta
- ✘ **PAGO**: cuando el pago se realiza más tarde



Este manual ha sido elaborado por Asprodes
Feaps Salamanca.

Los símbolos pictográficos utilizados pertenecen al Banco
de Imágenes de ARASAAC (Portal Aragonés de
Comunicación Aumentativa y Alternativa).
Son obra de Sergio Palao para CATEDU
(<http://catedu.es/arasaac/>) que los publica bajo licencia
Creative Common.