

**Ministerio de Educación**



**Instituto Nacional de  
Educación Tecnológica**

**Perfil Profesional**  
**Sector Hotelería**

---

**Recepcionista**

*Julio de 2010*

## **Perfil Profesional**

### **RECEPCIONISTA**

#### **Alcance del perfil profesional**

El **Recepcionista** está capacitado de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para organizar y gestionar el área de recepción, dar la acogida, asistir y atender al huésped desde su ingreso hasta su salida del establecimiento. Busca lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento. A su vez está capacitado para realizar reservas, interna y externas al establecimiento y registrar los consumos realizados por los clientes.

Es capaz de interpretar demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar sus actividades específicas, realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, teniendo en cuenta criterios de eficacia y eficiencia, productividad, calidad y aplicando los procedimientos fijados por el propio establecimiento y el cumplimiento de los aspectos vinculados a las operaciones del Hotel.

Depende del tipo y tamaño de establecimiento donde trabaja, el recepcionista tiene mayor o menor responsabilidad en las tareas realizadas, pudiendo desarrollar sus actividades bajo supervisión del Gerente General, Gerente de Alojamiento o Gerente de Recepción.

#### **Funciones que ejerce el profesional**

##### **1. Organizar y gestionar el área de recepción y sus tareas.**

El **Recepcionista** en el marco de esta función profesional, está capacitado para organizar las actividades del día fijando prioridades y ordenar y poner a punto el espacio de trabajo y asegurarse de contar con todos los elementos necesarios y en condiciones. A su vez está capacitado para auditar, verificar errores cometidos, omisiones, etc y corregir los mismos; registrar y analizar diferentes tipos de planillas y las actualizaciones de las mismas y en base a ella orientar y adaptar su trabajo.

##### **2. Realizar el ingreso y egreso del cliente y registrar el consumo durante la estadía.**

El **Recepcionista** en el marco de esta función profesional, está capacitado para dar acogida, realizar el ingreso y el egreso de los clientes, así como administrar el lejano de habitación y registrar consumos realizados por los huéspedes.

##### **3. Brindar servicios de atención y asistencia al cliente.**

El **Recepcionista** en el marco de esta función profesional, está capacitado para realizar reservas tanto de habitaciones como de servicios o consumos extras dentro del establecimiento como afuera del mismo. Está capacitado para brindar información acerca del establecimiento y del área donde se localiza el mismo, atender y resolver pedidos, solicitudes, reclamos, quejas planteadas por los clientes, logrando la mayor satisfacción en los mismos. A su vez está capacitado para efectuar tareas de mensajería y comunicación de manera correcta y oportuna.

#### **Área ocupacional**

El **Recepcionista** se desempeña en organizaciones que presten servicios de alojamiento (hoteles de diferentes categorías, apart hoteles, complejos de cabañas, hosterías) o

actividades afines que brinden servicio de hospitalidad (sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, consorcios de oficinas, country clubs, etc.).

## Desarrollo del perfil profesional

| <b>Funciones que ejerce el profesional</b>                         |   |
|--|---|
| <b>1. Organizar y gestionar el área de recepción y sus tareas.</b> |   |
| <b>Actividades</b>   | <b>Criterios de Realización</b>   |
| <p><b>1.1. Organizar</b> el trabajo del día</p>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presenta uniformado considerando la presentación, pulcritud y los procedimientos definidos por el establecimiento.</li> <li>• Se realizan reuniones de trabajo entre los turnos al finalizar cada uno para transmitirse pendientes, novedades, cambios, imprevistos que han asentado en el libro de novedades.</li> <li>• Se organiza la secuencia de trabajo según prioridades y el turno asignado.</li> <li>• Se imprime las planillas de ingresos y salidas del día de pasajeros y de eventos.</li> <li>• Se distribuyen las planillas a otras áreas del hotel como ser, mantenimiento, alimentos y bebidas, ama de llaves.</li> <li>• Se analiza la planilla de ingreso o parte de ingreso del día, el mapa de ocupación, el estado de situación de los movimientos del área y reservas de hotel. Se observan además, los desperfectos, habitaciones bloqueadas, modificaciones cancelaciones, entre otra información.</li> <li>• Se mantiene actualizado el registro de reservas, teniendo en consideración los ingresos, egresos, altas, bajas, no show modificaciones, previendo problemas futuros de ocupación.</li> <li>• Se verifica el estado de las habitaciones al inicio del turno considerando el informe de área Ama de llaves.</li> <li>• Se toman en cuenta solicitudes especiales y anticipadas en los pedidos de reservas de habitaciones considerando los procedimientos del establecimiento.</li> <li>• Se organiza u opera las entradas de grupos de manera de agilizar las tareas en el momento del check in.</li> <li>• Se preasignan las habitaciones considerando las tarifas y el tipo de reserva, optimizando la ocupación y productividad del establecimiento.</li> <li>• Se determina la disponibilidad de habitaciones en tiempo y forma.</li> <li>• Se realizan, fijando prioridades, los pendientes registrados en el cuaderno de novedades y se corrigen errores registrados por auditoria.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se procesa y archiva la información en forma de soporte papel o digital, permitiendo disponer de una base de datos consolidada.</li> <li>• Se realiza el cierre de la caja en cada turno.</li> </ul>  |
| <p><b>1.2. Ordenar</b> el espacio de trabajo</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ordena el espacio de la recepción manteniendo el orden y elementos decorativos e informativos en condiciones optimas, según indicaciones y estética del establecimiento.</li> <li>• Se manipula los equipos electrónicos efectuando los pasos necesarios para comprobar que el sistema informático teléfono, fax y planta telefónica funcione correctamente e informa averías o desperfectos o anomalía a quien corresponda, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.</li> <li>• Se mantiene la folleteria y elementos promocionales en buen estado al alcance de los clientes, ordenados y en cantidad suficiente aplicando técnicas de promoción publicitaria y según protocolos del establecimiento.</li> <li>• Se mantiene información básica actualizada de carácter comercial, económico, financiero (nacional y extranjero) y de atractivos turísticos y servicios requeridos por los turistas, entre otros.</li> <li>• Se mantiene ordenados y en un lugar seguro los registros, formularios y documentación interna de recepción, según indicaciones administrativas del establecimiento.</li> </ul> |
| <p><b>1.3. Realizar</b> tareas de auditoria</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cheque y coteja toda la información del legajo de cada habitación y en ciertos casos se coteja con el sistema de software.</li> <li>• Se deja asentado errores encontrados como por ejemplo falta de garantía, consumo o extra mal cargado, tarifa mal cargadas, falta de entrega de voucher, falta de comanda en el legajo entre otras.</li> <li>• Corregir los errores encontrados por la auditoria nocturna, por ejemplo reclamar voucher a la agencia de viajes, solicitar garantías, cotejar la mala carga de un servicio con el área correspondiente, entre otras.</li> </ul>  |

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 1**

**“Organizar y gestionar el área de recepción y sus tareas.”**

### ***Principales resultados esperados de su trabajo***

---

*Actividades y espacios de trabajo del área organizado.*

*Estado de habitaciones verificados.*

*Solicitudes especiales ordenadas.*

*Material necesario disponible.*

*Registro de reservas actualizado.*

*Reporte de estado de habitaciones confeccionado en correspondencia con el informe de área de ama de llaves.*

*Habitaciones preasignadas de acuerdo a requerimientos del cliente, reservas y disponibilidad*

*Libro de novedades completo y transmitido al turno siguiente.*

*Cierre de caja realizado.*

*Legajo de habitaciones chequeado, errores asentados y corregidos.*

### ***Medios de producción que utiliza***

---

*Equipos informáticos*

*Aplicaciones informáticas generales y específicas de hotelería.*

*Materiales y útiles de oficina.*

*Folleto catálogos, mapas.*

*Elementos decorativos.*

*Material promocional.*

*Instrumentos de Telecomunicaciones.*

*Internet e intranet.*

*Solicitudes de reposiciones y reparaciones.*

*Planillas de reservas.*

*Planilla de estado de habitaciones. Reporte de mucamas.*

*Planillas de ingreso y egresos*

*Planilla de eventos*

*Cuaderno de novedades.*

*Fichero con carpetas de cada habitación.*

*Uniforme.*

*Ordenes de pedidos.*

### ***Procesos de trabajo y producción en los que interviene***

---

*Control de cantidad y estado de elementos necesarios para su labor.*

*Procesos de uso, verificación de equipos y de elementos de trabajo.*

*Verificación del inventario existente de acuerdo al instructivo del establecimiento.*

*Provisión de la cantidad de productos y elementos necesarios para su labor.*

*Control de servicios cargados.*

*Control de legado de habitaciones.*

*Procedimiento de confirmación, modificación y cancelación de reservas. Actualización de registro de reservas.*

*Análisis de planillas de ingresos, reservas y estado de situación de habitaciones.*

*Distribución de planillas.*

*Gestión de comunicación.*

*Procesos administrativos.*

*Organización del trabajo y del espacio.*

*Gestión de pedidos de reposición o reparación y solicitudes a otras áreas.*

*Procesamiento de la información.*

*Gestión de documentación.*

*Actualización de información.*

### ***Técnicas y normas que aplica***

---

*Técnicas y métodos de comunicación interna.*

*Manual de métodos y procedimientos del establecimiento*

*Manuales de uso de software.*

*Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).*

*Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).*

*Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.*

*Procesamiento de información.*

*Técnicas y procesamientos administrativos.*

### ***Datos e informaciones que utiliza***

---

*Información del pasajero; datos de las reservas, pasaportes, datos personales, gustos, tarjeta de créditos, entre otros.*

*Comandas.*

*Reporte de mucamas.*

*Medios de comunicación interna y externa*

*Reporte de estado de ocupación.*

*Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.*

*Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.*

*Manuales de software.*

*Libro de novedades.*

*Planilla de reservas.*

*Planilla de eventos.*

*Planillas de ingreso y egresos diarios.*

### ***Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo***

---

*Recibe ordene del personal de supervisión de su área y brinda información a los mismos y a otros áreas del establecimiento.*

*Constante comunicación con ama de llaves, reservas, ventas y contable/ administración y otros servicios que brinden servicios al pasajero, como por ejemplo alimentos y bebidas, Health club, entre otros.*

*Relación con el área de mantenimiento donde los informa de las necesidades de trabajo de esa área.*

| <b>Funciones que ejerce el profesional</b>   |   |
|--|---|
| <b>2. Realizar el ingreso, y el egreso del cliente y registrar el consumo durante la estadía</b> |   |
| <b>Actividades</b>   | <b>Criterios de Realización</b>   |
| <p><b>2.1. Recibir y Registrar</b> el ingreso del huésped o cliente.</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comporta con un lenguaje, modales y presencia física acorde a la política de atención al público de la organización.</li> <li>• Se le da bienvenida al cliente, aplicando reglas de cortesía. Se lo saluda cortésmente y efectúa los procedimientos de acogida, actuando con rapidez y eficacia y considerando las características de los clientes.</li> <li>• La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz, para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</li> <li>• Se orienta y brinda información a participantes u organizadores de eventos.</li> <li>• Se le brinda a los pasajeros walk in a misma información que cuando se realiza una reserva por otra vía no presencial. Se respetan los límites inferiores y superiores de las tarifas que estableció el establecimiento para walk in.</li> <li>• Se solicita al cliente que llene la ficha de ingreso, entregue la documentación que lo identifique y el voucher del servicio requerido.</li> <li>• Se chequea el registro del huésped, verificando la completitud de la tarjeta de registro.</li> <li>• Se le pregunta al pasajero si tiene alguna preferencia para poder satisfacer sus deseos y necesidades.</li> <li>• Se coteja la información proporcionada por el pasajero con los datos en la reserva considerando cambios eventuales y disponibilidad del servicio, preservando la privacidad de la información suministrada.</li> <li>• Se solicita al huésped la garantía, conforme a los procedimientos del establecimiento. En el caso de no querer dejar ni tarjeta ni efectivo se comunica al resto de las áreas para que se proceda al cierre del frigobar, bloqueo de telefonía, y en el caso de consumo de servicios extras sean abonados en efectivo al momento de ser utilizados o consumidos.</li> <li>• Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican, en forma y tiempo adecuados</li> </ul> |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>y siguiendo los procedimientos establecidos, al personal dependiente y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asigna y deriva al huésped a una habitación, de acuerdo a los requerimientos del huésped solicitados en la reserva, disponibilidad, optimización de la ocupación y ocupación del establecimiento.</li> <li>• Se orienta e informa al huésped sobre los servicios anexos, instalaciones y comodidades del establecimiento (restaurantes, bares, lavandería, telefonía, health club, etc.).</li> <li>• Se entrega una llave al huésped indicando su modo de utilización.</li> <li>• Se solicita el acompañamiento del personal de conserjería, de acuerdo a la categoría del establecimiento.</li> <li>• Se registran en los libros oficiales y legales los datos de los pasajeros alojados.</li> <li>• Se autorizan ingresos más temprano que el horario de check in, de acuerdo a disponibilidad y estado de habitación.</li> </ul> |
| <p><b>2.2. Abrir y operar</b> el folio del huésped.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la apertura del legajo de la habitación.</li> <li>• Se registran la información de la reserva, y la brindada por los huéspedes en el momento del check in.</li> <li>• Se cargan los consumos de servicios; las comandas firmadas por los pasajeros, entre otro tipo de información.</li> <li>• Se controla los créditos y débitos, cotejando número de cuenta del huésped y gastos cargados de acuerdo al detalle de la cuenta de administración o gerencia.</li> <li>• Se controla económica y administrativamente los servicios prestados de manera adecuada, la cual se consigue estableciendo una buena coordinación con los departamentos implicados de forma rápida, exacta y eficaz, aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.</li> </ul>   |
| <p><b>2.3. Registrar</b> el egreso del huésped</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da aviso al departamento de ama de llaves, que se está realizando el check out para que verifique si hubo algún consumo en el último día.</li> <li>• Se cierra la cuenta del huésped, se le informa de manera clara y cordial el</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>desglose de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se imprime y se entrega al huésped el estado de cuenta hasta el día anterior, para que lo controle y de su conformidad verificando que lo facturado responda a lo consumido por el, mientras se espera el informe de la mucama.</li> <li>• Se solicita la firma y la aclaración de no reconocimiento del consumo de algún servicio por parte del pasajero en caso de haber disconformidad, dicha información queda correctamente registrada para evitar problemas y se informa a las áreas correspondientes.</li> <li>• Se realiza e imprime la facturación del servicio considerando los requerimientos del huésped.</li> <li>• Se explica los diferentes medios de pagos legales autorizados por el establecimiento y se cobra lo facturado.</li> <li>• Se verifica la conformidad y satisfacción del huésped con los servicios ofrecidos por el establecimiento.</li> <li>• Se autorizan salidas tardías considerando tipo de huésped, cargo correspondiente (se debe decidir en cada caso si se aplica cargo o se brinda como cortesía) y disponibilidad de habitaciones.</li> <li>• Se autoriza la prolongación de estadias considerando los requerimientos del huésped según disponibilidad de habitación.</li> <li>• Se despide al huésped de manera cortés y servicial agradeciendo habernos elegido y de manera de incentivar su fidelidad o recomendación a otros clientes.</li> <li>• Se aplican adecuadamente los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out.</li> </ul> |
|--|---|

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 2**

**“Realizar el ingreso y el egreso del cliente y registrar el consumo durante su estadía.”**

### ***Principales resultados esperados de su trabajo***

---

*Huésped recibido, registrado y derivado a habitación asignada de acuerdo a los requerimientos del huésped, reserva y disponibilidad.*

*Garantía completa, válida y solicitada en tiempo y forma, conforme procedimientos del establecimiento.*

*Legajo de habitación abierto.*

*Servicios facturados y cobrados.*

*Documentación oficial formalizada.*

*Servicio y consumos registrados y controlados.*

*Cliente informado sobre servicios e instalaciones del establecimiento.*

*Cientes satisfechos con servicios solicitados.*

*Check out realizado correctamente.*

*Cuenta del cliente cerrada, facturada y cobrada.*

### ***Medios de producción que utiliza***

---

*Equipos informáticos.*

*Aplicaciones informáticas generales y específicas de hotelería.*

*Material de información local y de turismo.*

*Material y útiles de oficina.*

*Carros para maleta.*

*Internet e intranet.*

*Material Grafico Promocional.*

*Documentación oficial*

*Diccionario.*

*Instrumentos de telecomunicaciones.*

*Manuales de Turismo y hotelería.*

*Planillas de registro.*

*Planilla de estado de habitaciones. Reporte de mucamas.*

*Estado de cuenta de los clientes*

*Fichero con carpetas de cada habitación.*

*Llaves de la habitación.*

*Tarifarios.*

*Uniforme.*

*Planilla de eventos.*

*Planilla de ingreso y egreso diarios.*

### ***Procesos de trabajo y producción en los que interviene***

---

*Registro de chek in (ingreso) y bienvenida.*

*Registro del chek out (egreso)*

*Asignación de habitaciones.*

*Operación del legajo del huésped.*

*Procedimiento de aceptación y validación de garantías y pre-pagos.*

*Facturación y cobro de servicios.*

*Control de servicios cargados.*

*Gestión de comunicación.*

*Procesos administrativos*

*Gestión de pedidos de reposición o reparación y solicitudes a otras áreas.*

*Gestión de solicitudes de los clientes.*

*Procesamiento de la información.*

*Gestión de documentación.*

*Control económico y administrativo.*

***Técnicas y normas que aplica***

---

*Reglas de cortesía y protocolares*

*Técnicas y métodos de comunicación.*

*Operación de sistemas y/o de registros manuales.*

*Técnica de interpretación de datos.*

*Técnicas de ingreso [(chek in) y egreso (chek out)].*

*Técnicas de acogida.*

*Manual de métodos y procedimientos del establecimiento*

*Manuales de uso de software.*

*Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).*

*Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).*

*Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.*

*Procesamiento de información*

*Técnicas y procesamientos administrativos.*

***Datos e informaciones que utiliza***

---

*Información del pasajero; datos de las reservas, pasaportes, datos personales, gustos, origen, preferencias, tarjeta de créditos, entre otros. Planilla de registro. Carpeta de legajo de habitación.*

*Planilla de eventos.*

*Planilla de ingreso y egreso diario.*

*Facturas*

*Estado de cuenta*

*Comandas.*

*Ordenes de servicios.*

*Tarifas, planes especiales, promociones.*

*Reporte de mucamas.*

*Planilla de estado de ocupación.*

*Medios de comunicación interna y externa*

*Reporte de estado de ocupación.*

*Manuales de software.*

*Información de las instalaciones, servicios y facilidades del establecimiento.*

***Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo***

---

*Recibe ordene del personal de supervisión de su área y brinda información a los mismos y a otros áreas del establecimiento.*

*Relación con otros sectores del departamento como por ejemplo conserjería.*

*Constante comunicación con ama de llaves, reservas, ventas, marketing y contable/ administración y otros servicios que brinden servicios al pasajero, como por ejemplo alimentos y bebidas, Health club, entre otros.*

| <b>Funciones que ejerce el profesional</b>                       |  |
|--|--|
| <b>3. Brindar servicios de atención y asistencia al cliente.</b> |  |
| <b>Actividades</b>   | <b>Criterios de Realización</b>  |
| <b>3.1. Realizar reservas.</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se informa al cliente sobre la disposición de habitaciones, tipos, comodidades, tarifas, facilidades de pagos, entre otra información y se responde a las inquietudes del cliente.</li> <li>• Se comunica al huésped sobre los servicios anexos, instalaciones (restaurantes, bares, lavandería, telefonía, health club etc.), localización del establecimiento entre otro tipo de información para orientar al huésped y demostrar las ventajas competitivas de este establecimiento.</li> <li>• Se orienta al huésped en la elección del servicio a contratar considerando sus necesidades y preferencias.</li> <li>• Se considera las necesidades de huésped y se confirma la disponibilidad y se da cumplimiento a la solicitud del pasajero.</li> <li>• Se registra las reserva en la planilla correspondiente solicitando a los pasajeros datos personales, requerimiento de habitación, preferencias, fecha de ingreso y egreso, tarifa acordada, entre otras información que contiene la planilla, preservando la privacidad de los datos suministrados.</li> <li>• Se solicita el pago de un anticipo o una tarjeta para asegurar la reserva.</li> </ul> |
| <b>3.2. Efectuar tares de mensajería.</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se interpretan correctamente los mensajes.</li> <li>• Se comunica, tanto las comunicaciones externas como internas, verbales o escritas, a los destinatarios adecuados, se toman en cuenta a las normativas o disposiciones internas registrando su ingreso cuando corresponda, y manteniendo una absoluta reserva y asegurando la confidencialidad.</li> <li>• Se reciben y se entrega a los pasajeros objetos traídos, ya sea por un conocido, la agencias de viajes, entre otros.</li> <li>• Se guarda objetos perdidos por los pasajeros; en caso de ser identificado el propietario se localiza al pasajero y se le comunica que dicho objeto se encuentra en la recepción.</li> <li>• Se despierta al pasajero a la hora que ha solicitado, se respeta el mensaje fijado por el establecimiento para el despertar.</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>En el caso de ser el despertar automático se chequea que se haya realizado correctamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se atiende el teléfono con el mensaje determinado por el establecimiento, detectando y diferenciando las llamadas internas del hotel de las externas.</li> </ul>  |
| <p><b>3.3. Atender</b> a solicitudes, requerimientos quejas y reclamos de los huéspedes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se atiende al huésped aplicando reglas de cortesía, y amabilidad anticipándose a sus necesidades de ser posible y detectando anomalías. Se busca la mayor satisfacción, confort y seguridad del cliente.</li> <li>• Se informa con claridad y se atiende las necesidades de los huéspedes de manera eficaz oportuna y a tiempo.</li> <li>• Se realiza un registro de sus solicitudes.</li> <li>• Se asiste con prontitud y tranquilidad a personas con problemas de movilidad o de otra índole, desplegando las acciones básicas de tratamiento especial para personas que lo requieran.</li> <li>• Se responde satisfactoriamente a sus requerimientos de diferentes objetos (por ejemplo, almohada extra, perchas, transformadores, etc) o servicios o solicitudes de información interpretando sus necesidades y deseos. .</li> <li>• Se identifican y resuelven situaciones especiales, imprevistas, problemáticas, identificando las que son de resolución del área y las que debe derivarse a otros departamentos o a terceros.</li> <li>• Se atiende y se toma nota de las quejas o peticiones de los clientes, comprendiendo sus demandas con miras a lograr la satisfacción de lo planteado.</li> <li>• Se comunica a las áreas correspondientes los servicios o elementos solicitados por el huésped o clientes así como pedidos de reparación de desperfectos.</li> <li>• Se asesora, orienta y recomienda al huésped sobre la información de atractivos y servicios turísticos del área (espectáculos, restaurantes, bares, lavandería y telefonía, etc), considerando sus requerimientos, intereses, deseos, preferencias y medidas de seguridad.</li> <li>• Se realizan reservas de taxi, restaurantes, servicios de spa (tanto internos como externos del hotel) así como city tour, espectáculos, etc.</li> <li>• Se recibe y distribuye llaves o dispositivos de ingreso a las habitaciones, verificando que correspondan a los clientes</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>asociados al número de habitación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se realiza la recepción o recogida y mantenimiento en custodia de equipaje en el caso de que el huésped lo solicite, entregándole al pasajero un ticket comprobante de su maleta, que le será solicitado para retirar la misma cuando se retire completamente del establecimiento o complete su check in.</li></ul> |
|--|---|

## **Alcances y Condiciones del Ejercicio Profesional en la Función 3**

**“Brindar servicios de atención y asistencia al cliente.”**

### ***Principales resultados esperados de su trabajo***

---

*Registro de reservas completo y actualizado, considerando fecha de ingreso, egreso y otras preferencias y solicitudes del huésped según disponibilidad de habitaciones.*

*Clientes asistidos, atendidos y satisfechos.*

*Mensajes distribuidos correctamente.*

*Cliente informado sobre las inquietudes y demandas por el planteadas.*

*Problemas resueltos.*

*Libro con el registro de quejas, reclamos y sugerencias.*

*Despierte realizados en tiempo y forma.*

*Reservas de servicios solicitados por el cliente realizadas.*

*Maletas correctamente mantenidas en custodia.*

### ***Medios de producción que utiliza***

---

*Equipos informáticos*

*Aplicaciones informáticas generales y específicas de la hotelería.*

*Internet intranet*

*Página web del establecimiento.*

*Equipos y materiales de oficina*

*Instrumentos de telecomunicaciones.*

*Material promocional*

*Folleto y catálogos.*

*Material de turismo.*

*Guías y revistas de viaje. Mapas.*

*Planilla de estado de habitaciones. Reporte de mucamas.*

*Bases de datos y directorios*

*Materiales de ayuda para discapacitados.*

*Planilla y espacio de objetos perdidos.*

*Caja con diferentes elementos como ser cargadores, transformadores. Paraguas.*

*Fichas u hojas para dejar mensajes.*

*Diccionario.*

*Fichero con carpetas de cada habitación.*

*Planilla de reservas.*

*Llaves.*

*Ticket de maletas.*

*Libro de quejas y reclamos.*

*Registro de ingresos de correo.*

*Ordenes/ registro de pedidos.*

*Tarifarios.*

*Uniforme.*

*Ordenes de servicios solicitados a terceros.*

*Planilla de información e averías o funcionamiento incorrectos.*

### ***Procesos de trabajo y producción en los que interviene***

---

*Registro integral de reservas (soporte físico o electrónico)*



*Atención al cliente.*

*Gestión de las comunicaciones internas y externas.*

*Procesos administrativos*

*Gestión de pedidos de reposición o reparación y solicitudes a otras áreas.*

*Procesamiento y actualización de la información.*

*Gestión de documentación*

*Análisis y explicación de información turística.*

*Resolución de problemas.*

*Gestión de solicitudes de los clientes. Registro de reservas de servicios solicitados por el cliente ya sean internos al establecimiento o externos.*

*Interpretación de información.*

---

### **Técnicas y normas que aplica**

*Técnicas y Métodos de comunicación.*

*Técnicas de cortesía y protocolares.*

*Manejo de mapas.*

*Técnicas de atención al cliente.*

*Técnicas de resolución de conflictos y manejo de quejas y objeciones*

*Manual de métodos y procedimientos del establecimiento*

*Manuales de uso de software.*

*Ley 9688/15 (indemnización por accidentes de trabajo).*

*Ley 19587/72 (higiene y seguridad en el trabajo).*

*Ley de Riesgos de Trabajo 24557/95.*

*Procesamiento de información*

*Técnicas y procesamientos administrativos.*

---

### **Datos e informaciones que utiliza**

*Bases de datos.*

*Directorio.*

*Libro de quejas y reclamos.*

*Comandas.*

*Órdenes y registro de pedidos. Solicitudes del pasajero*

*Registro de reservas de servicios solicitados por el cliente ya sean internos al establecimiento o externos.*

*Objetos perdidos.*

*Información del contexto, local y provincial con respecto a atractivos turísticos y servicios utilizados por los clientes.*

*Servicio que brinda el establecimiento.*

*Ordenes de servicios.*

*Tarifas, planes especiales, promociones.*

*Información del pasajero; datos de las reservas, pasaportes, datos personales, gustos, origen, preferencias, tarjeta de créditos, entre otros.*

*Medios de comunicación interna y externa*

*Reporte de estado de ocupación.*

*Manuales de software*

*Información sobre accesibilidad.*

*Planilla de objetos olvidados.*

*Parte de averías. Registros de mal funcionamiento.*

*Hojas de pedidos. Solicitudes de reparaciones y reposiciones.*

**Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo**

*Recibe ordene del personal de supervisión de su área y brinda información a los mismos y a otros áreas del establecimiento.*

*Relación con otros sectores del departamento como por ejemplo dar instrucciones a los maleteros.*

*Constante comunicación con ama de llaves, reservas, ventas, marketing y contable/ administración y otros servicios que brinden servicios al pasajero, como por ejemplo alimentos y bebidas, Elath club, entre otros.*

*Relación con el área de mantenimiento donde los informa de las necesidades de trabajo de esa área.*

*Comunicación con el departamento de seguridad.*

*Comunicación con servicios externos al hotel.*