**MANUAL DE USO PARA RECEPCIÓN**

**ABRIR RECEPCIÓN:**

1. Abrir recepción a las 6:00 am.
2. Encender las 2 computadoras de huéspedes así como la pantalla con los tours.
3. Calentar el agua para él te.
4. Encender la central de radio.
5. Abrir la caja fuerte.
6. Realizar el rooming diario y comprobarlo con las reservaciones.
7. Abrir el Messenger y el Skype, y escribir el nombre de la persona en turno.
8. Contar la Caja, y comprobar que el compañero la dejo en ¢80.000
9. Revisar los depósitos por facturar, facturar las reservas que están entrantes y de no haber deposito llamar inmediatamente a la agencia para pedir dicho documento.
10. Asignarle un # de factura a todas las reservaciones de agencias, siempre y cuando no sean de Crédito.
11. A la hora de imprimir el rooming cada cliente debe de tener un # de reservación y a lo que se refiere agencias, # de reservación y # de factura.
12. Realizar el rooming de Mucamas y de haber un grupo realizar este también.
13. Revisar los tarjeteros, en cada turno para corroborar de que no se haya quedado ninguna tarjeta por error.
14. Tratar de tener todas las llaves listas antes de las 12:00 MD, para que así al llegar el cliente tener todo listo y no tener que hacer esperar al cliente.
15. **Primordial y obligatorio**, avisar inmediatamente a las mucamas cada vez que una habitación salga, ya sea por el radio o verbalmente y así evitar algunas situaciones que se han presentado.
16. Facturar los depósitos que estén a 15 días de entrar.
17. Al encargado (a) de las tarjetas de Check In, hacer el respectivo tramite diariamente o al menos cada 2 días para evitar tanta acumulación de las tarjetas.
18. Anotar en la tarjeta de los clientes, si a este se le dio un paño, llave extra, secador de pelo, o cualquier artículo de carácter devolutivo, de lo contrario el recepcionista en turno se hará responsable por dichas perdidas.
19. Cerrar recepción 10:00 pm.

**CHECK IN:**

1. Muy importante, antes de cada Check In, procurar tener las tarjetas listas así como su respectiva llave y muchísimo más importante que la habitación este totalmente lista.
2. Procura que se registre la persona que realizo la reservación.
3. A la hora de llegar un cliente, sonreírle, saludarlo, decirle buenos días, buenas tardes o buena noches, presentarnos, que se sienta a gusto desde que llega, preguntarle por su viaje, si estuvo bonito, feo o largo, lo que tengan gusto preguntarle y así poder establecer una buena relación desde su llegada.
4. El cliente deberá completar la tarjeta de Check In, en su totalidad, solo si el cliente no se sabe la `placa de su carro nosotros la anotaremos luego.
5. Cobrarle al cliente de inmediatamente, tarjeta o cash.
6. Se le deberá pedir al cliente una identificación para corroborar que la tarjeta que va a usar le pertenezca
7. Revisar los billetes de altas denominaciones, para verificar de su validez.
8. Explicarles detalladamente todas las facilidades del hotel y las actividades que realizamos.
9. Si hay dos compañeros en turno, uno de ellos deberá acompañarlo a la habitación y ofrecerle ayuda con sus maletas, si solo estuviese uno se le pedirá ayuda al compañero de jardinería o seguridad.

**CHECK OUT:**

1. Revisar la tarjeta, y ver de que todo este cancelado, y que cualquier artículo prestado (sombrilla, secadora, paños) hayan sido devueltos.
2. Pedir la llave
3. Ofrecerle al cliente escribir algún comentario o sugerencia en el libro.
4. El más importante agradecerle al cliente por su visita, deseémosle un buen viaje y que regresen pronto.
5. Ala hora de que el cliente recoge sus pertenencias de la caja fuerte, debe de firmar, para así liberarnos de algún alterado.

**RESERVAS:**

1. Cada vez que se realice una reservación vía telefónica, Internet o directamente, debe de ser ingresada en el sistema de reservaciones, sin excepción.
2. Las habitaciones vendidas diariamente tienen que ser ingresadas en el sistema.
3. Una vez realizada la reservación colocar el # de reserva en la casilla correspondiente.
4. Revisar diariamente las reservaciones futuras durante el mes y pedir el debido prepago a la agencia, cuando el tiempo limite de este haya finalizado.
5. Estar muy atentos con el Allotment de EXPEDIA, ORBITZ, TRAVEL OCITY cada vez que una fecha se cierra en su totalidad avisar a José o a Josimar para hacer el debido tramite.

**FACTURAS:**

1. Cada factura debe llevar su información completa (Nombre de agencia o pax, # de habitación, si esta tiene desayunos o no, y si tiene la cantidad de desayunos, check in y check out, si hablan español, agregar “**gracias por su visita**”, en ingles: “**Thanks for visiting us**” o si son de agencia, “**gracias por preferirnos**”.
2. Recordemos que a los caballeros del ICE e INA, se les debe colocar en nombre de la persona, # de cedula, y en el caso del INA, agregarle sin cargos adicionales.
3. Cada depósito de agencias que sea facturado, tiene que ser anotado en el rooming, libro de prepago, y una copia el fólder correspondientes a depósitos.
4. Toda tarjeta de check in, tiene que tener anotado en la parte frontal el # de factura

**CAJA FUERTE:**

1. Obligatorio la firma del cliente a la hora de ingresar y retirar sus pertenencias.

**EMAILS:**

1. No dejar e-mails para el otro día, responderlos en forma inmediata, ya que clientes buscan promociones de vuelos y necesitan una respuesta inmediata a demás, recordemos que tenemos un diferente uso horario a muchas partes del mundo, y si le respondemos horas después o en la mañana siguiente pueda que el cliente reciba la respuesta en la madrugada o en la noche.
2. Procurar no dejar email para el compañero que entra en turno, solo si fuese necesario por mucho trabajo o por que el email necesita ser respondido por una persona en específico.

**ARTICULOS POR COMPRAR:**

47- Hacer inventario una vez por semana, para no estar corriendo por falta de artículos.

**MENSAJES:**

48-Anotarlos en la pizarra y avisarle al compañero.

**Compañeros lo más importante es la satisfacción del cliente, para que así el desee volver y recomendar a los amigos y familiares.**

**A la hora de firmar este documento damos por hecho, haberlo leído y entendido, y a su vez deberá ser aplicado sin excepción alguna.**

 Antes de hacerlo, considere si es necesario imprimir éste documento…

Lodging with style, economically… Hospedarse con estilo, económicamente!…

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jose Vargas Logan

Coordinador Administrativo

Oficina: +506 2479 9050

Celular: +506 8346 5469

Skype: hotelsanbosco

Toll Free US & Canada: 1 - 800 – 393 - 0902

*En nuestro hotel tenemos políticas de respeto y protección al medio ambiente; y rechazamos cualquier comportamiento asociado a la explotación sexual de menores*

La información de este documento y sus anexos es privilegiada, confidencial y protegida. Está dirigida únicamente para el uso por parte del destinatario(s) que se indica(o responsable de entrega de este mensaje). Dado que las comunicaciones por Internet no son seguras, HOTEL SAN BOSCO LA FORTUNA S.A. no acepta responsabilidad legal por el contenido de este mensaje. Cualquier persona que reciba este mensaje por error debe notificarlo inmediatamente a HOTEL SAN BOSCO LA FORTUNA S.A.  vía telefónica ó correo electrónico y borrarlo permanentemente de su computador. Se advierte que está prohibido revelar el contenido de este documento a cualquier otra persona, ni copiarlo. La violación al mandato de este aviso puede dar lugar a responsabilidades legales. Por favor tome en cuenta que HOTEL SAN BOSCO LA FORTUNA S.A. no es responsable por cualquier daño ocasionado por cualquier virus que pueda ser transmitido por este correo electrónico. El recipiente es responsable de examinar los adjuntos, (si existieran).