	<b>MANUAL</b>	Código <b>SGS-MA-04</b>
		Versión: <b>01</b>
	<b>DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Fecha: <b>1 de febrero de 2017</b>
		Página <b>1 de 4</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN .....	1
2	OBJETIVO .....	1
3	ALCANCE .....	1
4	REGLAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	2
5	CONTRATO Y REGISTRO DE HOSPEDAJE .....	2
6	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	2
7	QUEJAS Y RECLAMOS .....	2
8	REGLAMENTO INTERNO PARA HUESPEDES .....	2
9	DE LAS PROHIBICIONES .....	3
10	DENUNCIA DE ESCNNA, TRAFICO DE FLORA, FAUNA Y PATRIMONIO CULTURAL	4

### 1 INTRODUCCIÓN

La formulación de buenas prácticas de gestión en los establecimientos de alojamiento, es fundamental, para prestar un buen servicio al cliente. Por esta razón **HOTEL LA ESTRELLA**, desarrolla el presente manual con el fin de establecer los lineamientos sobre los cuales se va a desarrollar el servicio prestado en el hostel, para todos clientes.


### 2 OBJETIVO

Definir los lineamientos para la atención al cliente.

### 3 ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal vinculado laboralmente en **HOTEL LA ESTRELLA**.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	01-02-2017	creación	Milly quintana	Yamileth Valdes

	<b>MANUAL</b>	Código <b>SGS-MA-04</b>
	<b>DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Versión: <b>01</b> Fecha: <b>1 de febrero de 2017</b> Página <b>2 de 4</b>

#### **4 REGLAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 1 Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, ser capaz de ponerte en su lugar.
- 2 Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3 Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4 Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5 No digas NO, busca una solución.
- 6 Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7 Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8 Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9 Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10 Conoce bien el destino en el que te encuentras.

#### **5 CONTRATO Y REGISTRO DE HOSPEDAJE**

Al ingresar el cliente, se le informara sobre el compromiso del Hostal con el programa de sostenibilidad ambiental, socio cultural y económica, y si está de acuerdo se procede a registrarlo en el formato de contrato y registro de hospedaje “SGS-MA-04-H01”

#### **6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para garantizar la satisfacción del cliente, se realizara seguimiento a través de las encuestas de satisfacción al cliente “SGS-MA-04-H02”, los formatos serán dejados en las habitaciones, y se recogerán una vez el huésped entregue la habitación.

#### **7 QUEJAS Y RECLAMOS**


El hostal llevara un control de las quejas y reclamos a través del formato “SGS-MA-04-H03”, y la administración se encargara de dar seguimiento y dará solución de ser posible.

#### **8 REGLAMENTO INTERNO PARA HUESPEDES**

Reglamento Interno:

ARTICULO 1: Es de estricto cumplimiento las normativas para el uso en forma transitoria de las habitaciones diligenciar el contrato y presentar los documentos de identificación, el cual

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>NATURALEZA DE LA MODIFICACION</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
1	01-02-2017	creación	Milly quintana	Yamileth Valdes

	<b>MANUAL</b>	Código <b>SGS-MA-04</b>
	<b>DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Versión: <b>01</b>
		Fecha: <b>1 de febrero de 2017</b>
		Página <b>3 de 4</b>

corresponde a la cedula o pasaporte para mayores de edad y el registro civil o tarjeta de identidad para el caso de los menores de edad.

ARTÍCULO 2: Las habitaciones cuentan con instalaciones eléctricas, mobiliario completo en perfectas condiciones, por tanto el usuario las ocupará correctamente y deberá entregarlas en las mismas condiciones que las ha recibido por el encargado en el alojamiento, al cumplirse el periodo de estadía.

ARTICULO 3: Al momento de ocupar la habitación, se hace entrega del inventario y el ocupante se responsabiliza de los daños que pudieran ocasionarse durante su estadía en el alojamiento, tales como: vidrios, espejos, tendidos, tapetes o cualquier otro objeto que conformen el inventario de ésta, si se verifica cualquier tipo de daño al momento de entregar la habitación, se cobrará el valor que corresponda al reintegro del mismo.

ARTICULO 4: Los usuarios deben cuidar el uso de los servicios sanitarios y lavamanos evitando arrojar papel higiénico, toallas higiénicas, entre otros elementos. Objetos que a futuro pueden obstruir los ductos.

ARTÍCULO 5: La persona que firme el contrato de hospedaje será responsable durante su estadía de las habitaciones, así como el uso de las instalaciones del alojamiento y de sus pertenencias de valor. El Alojamiento sólo responderá por objetos que se entreguen en custodia a la administradora del alojamiento.

ARTICULO 6: Los huéspedes deben manejar una conducta moral y social intachable, quien incurra a faltas graves en este sentido serán sancionados y no se les permitirá el ingreso al alojamiento nuevamente. (Manejamos como mala conducta, ebriedad total, insultos o calificativos soeces a los otros huéspedes, colaboradores y comunidad en general).

ARTÍCULO 7: Deben respetarse las señalizaciones y barreras existentes en el recinto.


## 9 DE LAS PROHIBICIONES

ARTÍCULO 8: Se prohíbe el uso de cualquier elemento que constituya riesgo de siniestro, como también la instalación de enchufes u otras modificaciones al interior de la habitación.

- Se prohíbe el uso indebido de los elementos de seguridad existentes en el hotel.
- Se prohíbe el ingreso de cualquier tipo de armas en el hotel
- Se prohíbe el consumo de drogas y sustancias alucinógenas dentro de las instalaciones del alojamiento.
- Se prohíbe cualquier atentado contra la integridad física, emocional o psicológica de un menor de edad y en general del personal de la empresa.
- Se prohíbe cualquier acto de explotación sexual infantil, comercialización ilegal de flora y fauna y de bienes culturales en el interior del establecimiento. En caso de comprobarse dichas situaciones se procederá a su denuncia y se tomaran las medidas establecidas por la ley.

ARTÍCULO 9: Los visitantes adultos que ingresen al alojamiento acompañados de niños menores de edad (familiares) serán responsables de ellos en todos los aspectos de seguridad y salud, y de la buena utilización de las instalaciones del alojamiento.

VERSION	FECHA	NATURALEZA DE LA MODIFICACION	REVISADO	APROBADO
1	01-02-2017	creación	Milly quintana	Yamileth Valdes

	<b>MANUAL</b>	Código <b>SGS-MA-04</b>
		Versión: <b>01</b>
	<b>DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	Fecha: <b>1 de febrero de 2017</b>
		Página <b>4 de 4</b>

ARTÍCULO 10: El usuario declara haber leído el reglamento de uso de instalaciones del alojamiento y lo acepta en todas sus partes.

ARTÍCULO 11: El alojamiento cuenta con un buzón para recibir las peticiones, sugerencias y reclamos, a los cuales se les dará el trámite debido, igualmente en la recepción encontrarán el formato de PQRS el cual pueden depositar en el buzón ubicado en la recepción del Hotel

ARTÍCULO 12: El correo electrónico será revisado por la administración del hotel buzón será revisado por el representante legal del hotel, quien tomara nota de las sugerencias y enviarán las respuestas correspondientes.

ARTÍCULO 13: Se prohíbe cualquier tipo de discriminación en Hotel

## **10 DENUNCIA DE ESCNNA, TRAFICO DE FLORA, FAUNA Y PATRIMONIO CULTURAL**

En caso de sospecha sobre explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, tráfico de flora, fauna y patrimonio cultura, se deberá realizar la respectiva denuncia en los números telefónicos que aparecen en el formato "SGS-MA-04-H04", y registrar la hora de denuncia y la hora de llegada de la policía o migración.

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>NATURALEZA DE LA MODIFICACION</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
1	01-02-2017	creación	Milly quintana	Yamileth Valdes