



Sustento del uso justo  
de Materiales Protegidos  
derechos de autor para  
fines educativos



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

UCI  
Sustento del uso justo de materiales protegidos por  
derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI – para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes pertenecientes a los programas académicos.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S, Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

MANUAL DE HOSPITALIDAD

# Establecimientos de Alojamiento Turístico



SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

Gobierno de Chile

## **MANUAL DE HOSPITALIDAD**

### **Establecimientos de Alojamiento Turístico**

1<sup>ra</sup> edición, diciembre 2017.

#### **Servicio Nacional de Turismo**

Subdirección de Desarrollo (Equipo Revisor)

#### **Distribución gratuita.**

Se prohíbe la reproducción total o parcial de los contenidos de la presente publicación sin el consentimiento de SERNATUR

Contacto: [calidadturistica@sernatur.cl](mailto:calidadturistica@sernatur.cl)

#### **Desarrollado por**

Hospitality & Service University

[www.hsu.cl](http://www.hsu.cl)

#### **Diseño**

[www.ladupla.cl](http://www.ladupla.cl)

#### **Fotografías**

Banco de imágenes del Servicio Nacional de Turismo

#### **Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR**

Avenida Providencia 1550, Providencia, Santiago - Chile

Teléfonos: (+56 2) 2731 8310 / (+56 2) 2731 8313

[www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl)



MANUAL DE HOSPITALIDAD

# Establecimientos de Alojamiento Turístico



**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**

# PRESENTACIÓN

El turismo es uno de los sectores estratégicos de la economía chilena. En 2016 generó el 3,3% del producto interno bruto (PIB) de manera directa y el 10,1% de éste si a lo anterior se suman los aportes indirectos. El turismo es, además, responsable directo del 3,3% de los empleos del país, porcentaje que alcanza el 9,8% si se consideran también los empleos indirectos que genera<sup>1</sup>.

Por su parte, las llegadas internacionales a Chile han ido creciendo de manera sostenida en los últimos años. En 2015 hubo 4,5 millones de llegadas, en 2016 la cifra aumentó a 5,6 millones<sup>2</sup> y se proyecta que en 2017 el número de llegadas internacionales alcance los 6,4 millones<sup>3</sup>. Las llegadas de 2017 generaron divisas por un monto estimado de US 4.200 millones, a lo que debe agregarse el gasto generado por los turistas nacionales. Así, el aporte del sector turístico al país ha alcanzado aproximadamente los US 9.000 millones.

Sin embargo, aunque el número de turistas extranjeros que visita Chile ha crecido sostenidamente durante los últimos diez años, estos no han aumentado significativamente su gasto promedio. Así, el principal desafío para la próxima década es convertir a Chile en un destino turístico de jerarquía internacional, inteligente y sustentable que logre incrementar los ingresos del país e impacte positivamente en el desarrollo regional y local.

En este contexto, la HOSPITALIDAD se torna clave para un servicio de excelencia y, en el desarrollo de experiencias memorables. Es un principio fundamental que debe estar presente en la industria turística, siendo un componente que permitirá al cliente generar emociones y sensaciones que darán como resultado una experiencia agradable, satisfactoria y recomendable, en gran parte como consecuencia de las buenas prácticas aplicadas por los colaboradores de cada empresa, lo que contribuirá a mejorar la competitividad de cada negocio y finalmente de un destino turístico.

SERNATUR elaboró el presente manual a fin de que los empresarios cuenten con una herramienta práctica para transferir a sus colaboradores. Se trata de un set de tres manuales para anfitriones, dirigidos a los servicios de alojamiento, restaurantes y tour operadores o agencias de viajes.

Necesitamos responder a las exigencias de los turistas que nos prefieren, para eso debemos prepararnos y apostar por la calidad y excelencia en nuestra gestión, porque sólo así estamos contribuyendo a posicionar a Chile como un destino destacado, al que no sólo se le reconozca por su riqueza natural y paisajística, sino también por la calidad de su oferta turística como atributo.

**SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO - SERNATUR**

<sup>1</sup> World Travel & Tourism Council. (2017). Travel and Tourism Economic Impact Chile 2017.

<sup>2</sup> Subsecretaría de Turismo – Servicio Nacional de Turismo. (2017). Turismo Receptivo Anual 2016.

<sup>3</sup> InvestChile (2017). Dato recuperado de: <https://investchile.gob.cl/es/industrias-clave/turismo/>

## CONTENIDOS

Introducción	6
<b>PRINCIPIOS DE HOSPITALIDAD</b>	<b>8</b>
Principios de hospitalidad en la atención al cliente	10
<b>ESTÁNDARES</b>	<b>12</b>
Estándares generales básicos	14
Estándares sobre el trato con el cliente	15
Estándares sobre el trabajo	16
Estándares para la comunicación telefónica	17
<b>BUENAS PRÁCTICAS</b>	<b>20</b>
Buenas prácticas generales	22
Buenas prácticas al recibir turistas	23
Buenas prácticas al momento de atender turistas	24
Buenas prácticas al despedir turistas	25
Buenas prácticas en facturación / pagos / cobranza	26
Buenas prácticas servicio de alimentos y bebidas	27
Buenas prácticas en servicio de pisos	29
Buenas prácticas en recepción	30
Buenas prácticas en reservas	32
Buenas prácticas en ventas	34
Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas	36
Decálogo del anfitrión turístico	37

# INTRODUCCIÓN

La curva de llegada de turistas aumenta y la exigencia de contar con personal altamente calificado en materia de turismo es algo que se requiere de forma urgente. Las empresas requieren profesionales y trabajadores preparados según los requerimientos de un turismo cada vez más competitivo, tanto a nivel nacional como internacional.

Estos desafíos representan una oportunidad para los empresarios y emprendedores dispuestos a desarrollar una oferta turística atractiva y de calidad en nuestro país. En este marco, cobra especial relevancia la excelencia en el servicio y en el perfeccionamiento del recurso humano de todas las áreas relacionadas con el sector, y que son parte del encadenamiento que se produce al hacer turismo, desde las labores más conocidas como camarera, garzón o botones, o bien, con las competencias relacionadas con la administración.

Para aportar al fortalecimiento de la calidad y el capital humano del sector turismo, y mejorar la competitividad del sector, SERNATUR pone a disposición de la industria este manual como parte de un set de tres ejemplares distintos, dirigidos cada uno a diferentes tipos de servicios: alojamientos, alimentos y bebidas, agencias de viajes – tour operadores, con el fin de que se identifiquen como anfitriones y apliquen en el día a día las buenas prácticas señaladas en estas páginas.

En este trabajo, se identifica a quien está en contacto con los turistas (anfitrión) como parte fundamental para que la experiencia del visitante sea memorable, y ello radica en que su principal tarea es la hospitalidad -entendida como recibir, ayudar y cuidar al otro como a uno le gustaría que lo hicieran-. Esto atiende a un valor relacional entre personas, de aplicación transversal y también considerada una



competencia y habilidad blanda. Lo que se hace aún más evidente en el caso de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y recreación, ya que está asociada al “saber recibir, ayudar y cuidar al otro” en el momento en que se está atendiendo.

Las buenas prácticas de hospitalidad que se presentan en este manual son propuestas sencillas que centran su atención en los momentos de mayor cercanía con el turista, esto es, al recibirlos (el primer contacto); al brindar servicios y al despedirlos. También apuntan a asegurar oportunidades de cortesía y confiabilidad en la entrega del servicio, a través de prácticas que se traducen en clientes satisfechos, que desee regresar a revivir esa experiencia turística y a su vez recomendarla a sus conocidos. Por otro lado, son fáciles de aplicar y le muestran a los prestadores de servicios turísticos un camino y forma positiva sobre cómo relacionarse con los clientes.

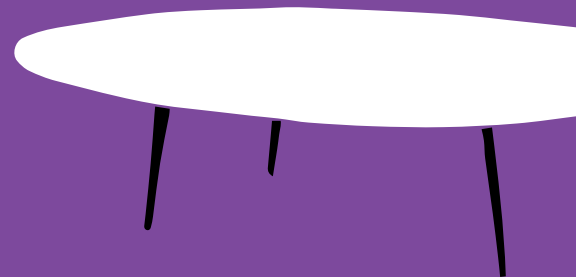
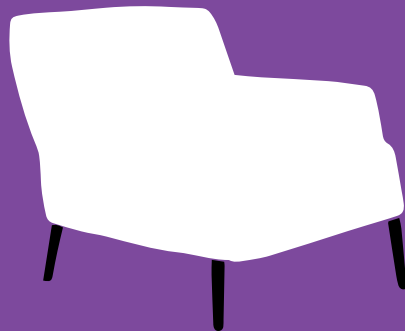
A lo largo de este manual, se podrán encontrar con listados de buenas prácticas de acuerdo a los diferentes momentos de atención al cliente. Se recomienda utilizar esta información para generar cartillas resumen, entregarlas al personal y que las manejen en todo momento.

Es importante considerar que las buenas prácticas son dinámicas y deben adecuarse a la capacidad de la empresa, el contexto y los cambios del mercado, por lo cual deben ser revisadas y actualizadas cada cierto tiempo.

De esta manera, las personas de cualquier unidad del establecimiento, que tengan algún tipo de contacto con el turista, ya sea por correo, teléfono, a través de redes sociales o en forma presencial, se convierten en anfitriones de la hospitalidad.



# PRINCIPIOS DE HOSPITALIDAD



# PRINCIPIOS DE HOSPITALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- *Hospitalidad con el turista*
- *Hospitalidad en el trabajo*
- *Hospitalidad en las comunicaciones telefónicas*
- *Hospitalidad en la recepción*
- *Hospitalidad en reservas*
- *Hospitalidad en ventas*





1. Los clientes de alojamientos turísticos se encuentran en todo su derecho de exigir productos de calidad y entregados a través de un servicio de alto nivel y consistencia.
2. En los alojamientos turísticos, cada colaborador es especial y la relación entre cada uno de ellos debe ser siempre con respeto, cariño y preocupación, sin importar la jerarquía.
3. El trabajo en equipo, la innovación y el continuo perfeccionamiento personal y profesional son las claves del crecimiento y desarrollo de un negocio.
4. Los proveedores son empresas y personas que merecen preocupación, respeto y cariño; y con las cuales se debe mantener una estrecha relación ya que forman parte vital de un negocio.
5. Se debe ir en busca del crecimiento del negocio, pues esto permite oportunidades de expansión, creación de nuevos puestos de trabajo, generación de riqueza y contribución al mejor desarrollo de la comunidad y el país.

**ESTÁNDARES**





# ESTÁNDARES GENERALES BÁSICOS

1. Todos los colaboradores e integrantes del alojamiento turístico deben estar capacitados antes de poder trabajar sin supervisión directa, y deben dominar los siguientes temas:

- *Historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa*
- *Principios de la Hospitalidad*
- *Estándares generales básicos*
- *Estándares sobre el trato con el cliente*
- *Estándares sobre el trabajo*
- *Estándares sobre la comunicación telefónica*
- *Estándares de presentación para el personal*
- *Técnicas de Hospitalidad en la atención al turista*
- *Buenas Prácticas en atención a las personas*

Parte de estos temas son abarcados en este manual, sin embargo hay otros que deberán ser diseñados e instruidos por los directivos de la empresa.

2. Todos los clientes merecen una atención preferencial, sin distinción de ningún tipo.
3. Siempre se deben cumplir los compromisos acordados con los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
4. Los compromisos que no se puedan llegar a cumplir, aún cuando fueron realizados los esfuerzos y pasos necesarios para ello, deben ser comunicados inmediatamente al afectado. Se deben realizar las disculpas correspondientes e incluso, si es necesario, hacerse cargo de los costos directos ocasionados por el incumplimiento.
5. Se debe procurar transmitir los Estándares a compañeros, clientes y proveedores para que, de esta forma, se ponga en práctica y se difunda la cultura de Hospitalidad y servicio.
6. El servicio debe responder siempre a las especificaciones que se comunican a los clientes.



# ESTÁNDARES

## *SOBRE EL TRATO CON EL CLIENTE*

1. Siempre se debe atender al cliente con amabilidad y buen trato, haciendo un esfuerzo deliberado para enfrentar positivamente su estado de humor que puede ser variable cada día.
2. Siempre se debe saludar al cliente, en cualquier área que se encuentre.
3. Siempre se debe ocupar un tono de voz cálido y amable para relacionarse con los clientes y miembros del equipo.
4. Nunca se deben hacer comentarios o críticas negativas sobre la empresa a un cliente.
5. El personal debe hacer un esfuerzo especial por llegar a conocer a los clientes habituales, su nombre y preferencias. De esta forma, será posible personalizar la atención.
6. Cuando no se pueda satisfacer alguna solicitud de un cliente, porque está fuera de política, se le deberá dar una disculpa y explicación clara sobre la situación, utilizando Técnicas de Manejo de Quejas, que deben ser definidas por la propia empresa.
7. Las comunicaciones con los clientes y proveedores, mediante cartas, llamados telefónicos, correos u otros similares, deben ser siempre contestadas de acuerdo a los plazos y modalidad establecidos en los Estándares respectivos.

# ESTÁNDARES

## *SOBRE EL TRABAJO*

1. Todos los colaboradores del alojamiento turístico deben procurar enfrentar sus labores con actitud positiva, utilizando el tiempo de trabajo en forma productiva y eficaz, aportando con ideas e iniciativas para mejorar los métodos de trabajo, el ambiente laboral y superar así los aspectos deficientes.
2. En el trabajo, siempre procurar superar las expectativas de clientes, compañeros y superiores.
3. Siempre se debe cooperar con los compañeros de trabajo, especialmente con aquellos que se encuentren en problemas o presenten dificultades.
4. Siempre tratar con cuidado los bienes y activos de clientes y de la empresa, velando por su correcta mantención y uso.
5. Siempre tratar a los compañeros de trabajo con respeto, llamándolos a cada uno por su nombre.
6. Se debe estar motivando constantemente al equipo de colaboradores, comunicándoles de forma clara los logros y avances; por otro lado, apoyar con firmeza al equipo para superar aquellos aspectos que deben ser mejorados.
7. Los jefes y supervisores deben preocuparse en forma especial por mantener a sus colaboradores clara y permanentemente informados sobre situaciones, novedades y noticias que afecten positiva o negativamente a la empresa. Esto mostrará claridad en los propósitos de la administración, reforzará el espíritu de la empresa y ayudará a eliminar la nefasta influencia del rumor.
8. Debe ser especial preocupación de los jefes de área, el establecer un liderazgo facilitador, participativo y motivador hacia sus colaboradores.
9. Se debe utilizar siempre un lenguaje claro y sin ambigüedades para comunicarse efectivamente con todas las personas.

# ESTÁNDARES

## PARA LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

### Llamadas Externas:

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

#### Saludando

"Buenos Días", "Buenas Tardes" ....

#### Identificando la empresa

"HOSTAL BUENA CAMA INN ...." ....

#### Identificando a quien responde

"habla Francisca ".

#### Identificando las necesidades del Cliente

"¿en qué le puedo ayudar?.

### Llamadas Internas:

1. Todas las llamadas deben ser contestadas no más allá del cuarto ring.
2. Todas las llamadas deben ser contestadas de manera uniforme y cortés:

#### Saludando

"Buenos Días ", "Buenas Tardes".

#### Identificando el Departamento

"Administración" ....

#### Nombre

"Habla Carolina, secretaria de Administración " ....

#### Identificando las necesidades del Cliente

"¿en qué le puedo ayudar?.

#### Nombre

"Habla Carolina, secretaria de Administración " ....

#### Identificando las necesidades del Cliente

"¿en qué le puedo ayudar?.

# OTRAS SITUACIONES

1. Si la llamada es para otra unidad (ejemplo: Contabilidad), además de comunicar al interlocutor, se le debe indicar los anexos o directos correspondientes.
2. Las llamadas para otras unidades o áreas deben ser traspasadas inmediatamente en caso que el anexo y destinatario de la llamada estén disponibles. De lo contrario, debe realizarse lo más rápido posible, siempre indicando el destinatario de la comunicación, Ej: "Un momento por favor, le comunico con María, la secretaria del área de Contabilidad".
3. Las llamadas externas nunca deben quedar esperando "en línea". Si el cliente desea esperar, el operador del teléfono debe verificar cada 20 segundos si la persona desea seguir esperando o si prefiere dejar el mensaje.
4. Todas los mensajes telefónicos que requieran respuesta, deben ser contestados personalmente por el destinatario dentro de un plazo máximo de 24 horas.
5. Si, al estar hablando por teléfono, se presenta un cliente, siempre se debe establecer contacto visual con éste, para indicarle que es consciente de su presencia.
6. Siempre se debe evitar interrumpir una conversación telefónica. Si esto es imprescindible, se debe ofrecer disculpas, Ej: "¿Me disculpa un momento por favor?, lo sigo atendiendo en un instante".
7. Siempre se debe realizar la despedida de los clientes utilizando una frase amable que mencione al Hotel, por Ej: "Gracias por llamar a Hostal Buena Cama...".
8. Siempre al terminar una conversación telefónica, se debe colgar el teléfono después que lo haga la persona que llama.





# BUENAS PRÁCTICAS



# BUENAS PRÁCTICAS GENERALES

Con el fin de lograr un buen nivel de servicio en el alojamiento turístico, es necesario difundir, aplicar y ejercitar de forma sistemática las Buenas Prácticas.

Cuando el servicio está basado en Buenas Prácticas que alcanzan las expectativas del cliente, se logra por un lado entregar un servicio confiable, fluido y constante; y por otro, impulsar a los colaboradores a alcanzar un mejor desempeño de sus funciones. En este sentido, es posible decir que las Buenas Prácticas operan para el beneficio del cliente, del trabajador, del negocio y de la comunidad.



1. Disponga de un programa de entrenamiento/inducción para trabajadores nuevos, que considere:
  - *Industria del turismo*
  - *Rol de la empresa dentro de la industria turística*
  - *Rol del colaborador dentro de la empresa*
2. Todo el personal del establecimiento, antes de trabajar sin supervisión directa, debiera ser entrenado en los siguientes aspectos:
  - *Buenas Prácticas al recibir turistas.*
  - *Buenas Prácticas para la atención de público.*
  - *Buenas Prácticas para la despedida de clientes.*
  - *Principios de hospitalidad.*
  - *Estándares generales básicos.*
  - *Estándares sobre nuestro trato con el cliente.*
  - *Estándares sobre nuestro trabajo.*
  - *Estándares sobre comunicación telefónica.*
  - *Y por supuesto acerca de la historia, productos, servicios y funcionamiento de la empresa.*



# BUENAS PRÁCTICAS AL RECIBIR TURISTAS

Los prestadores de servicios que tienen como responsabilidad directa recibir clientes o participan en situaciones de recepción, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

1. El cliente tiene siempre la prioridad; se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa. En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.
2. Siempre se debe saludar a toda persona que ingrese a las instalaciones, estableciendo contacto visual y sonrisa natural en cuanto entre al área de atención.
3. Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo: "Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hostal...".
4. Cumpla los plazos de atención acordados. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, informe esta situación con una frase amable, tal como: "Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida".
5. Mantenga un tono de voz cálido y amistoso.
6. Mencione el nombre de su cliente cuando sea posible.
7. Disponer de agua, un trago de bienvenida o fruta para los clientes. Pueden venir cansados del viaje y con sed.
8. Debe asegurar que las habitaciones estén a la temperatura adecuada y se vean acogedoras.



# BUENAS PRÁCTICAS AL MOMENTO DE ATENDER TURISTAS

Hay varias Buenas Prácticas que se repiten para diferentes momentos; pero es importante tenerlas en consideración de forma permanente.

Los prestadores de servicio encargados de atender a clientes, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

1. El cliente tiene siempre la prioridad; se debe cuidar y ayudar, ya que está lejos de casa. En otras palabras, tratarlo como a uno le gustaría que lo traten.
2. Utilizar una frase para saludar a la persona, como por ejemplo: “Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro Hostal...”.
3. Atender a los clientes apenas lleguen al área de recepción y de atención, teniendo en cuenta el principio “primero que llega, primero que se atiende”.
4. Se debe asegurar que todas las áreas de atención, recepción, espera, comedor, pasillos, oficinas, bodega y estacionamiento estén limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
5. Procurar mantener la atención en el cliente, evitando distraerse, manteniendo el contacto visual y una sonrisa natural cuando se esté hablando con ellos.
6. Hablar con tono de voz cálido y amistoso con el cliente y mencionar su nombre cuando sea posible.
7. Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable, como por ejemplo: “Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.”
8. Al momento de despedir a un cliente, hacerlo siempre con una frase amable y deseando un buen día.
9. Cuando un cliente retire de un área de servicio, se le debe preguntar acerca de la calidad del servicio recibido. Si la opinión del cliente no es favorable, se deberá ofrecer alternativas de solución para lograr su satisfacción antes que se retire, y luego tomar acciones para corregir e informar a su superior.



# BUENAS PRÁCTICAS AL DESPEDIR TURISTAS

La despedida del turista es uno de los momentos de mayor impacto y la última oportunidad para asegurar su satisfacción y especialmente superar sus expectativas.

Los prestadores de servicio encargados de despedir a clientes, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Acompañar al turista hasta la puerta de salida es una buena señal de servicio.
3. Toda despedida al cliente debe ser cálida e incluir frases como “gracias por venir” o “que tenga un buen día”.
4. Ofrecer llamar un taxi, si fuese necesario.



*Siempre acompañar al turista hasta la puerta de salida.*

# BUENAS PRÁCTICAS

## FACTURACIÓN / PAGOS / COBRANZA

Los prestadores de servicios que atienden las tareas administrativas relacionadas con facturación, pagos y cobranzas, deben tener presente las siguientes Buenas Prácticas:

1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Durante el proceso de atención, siempre se deben utilizar las Buenas Prácticas de atención al público y despedida de clientes, que fueron mencionadas con anterioridad.
3. Las facturas o boletas se deben entregar de forma inmediata o en el plazo convenido con el cliente.
4. La cobranza de los documentos debe ser realizada en la fecha estipulada en la boleta, factura o contrato de prestación, utilizando el medio establecido y aceptado por el cliente previamente.
5. El pago de los documentos al proveedor debe ser realizado en la fecha estipulada en la factura o contrato de prestación, utilizando el medio establecido y aceptado previamente por el alojamiento turístico.
6. Todos los documentos asociados a los procesos de pago a proveedores, facturación o cobranzas a clientes, deberán ser acompañados de mensajes tipo, especialmente diseñados para cada proceso y fase del mismo.
7. Siempre se deberá informar al proveedor, cuando su pago esté listo.

*Cuide a sus proveedores dando un paso extra: Informar al proveedor cuando su pago esté listo.*

# BUENAS PRÁCTICAS

## SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

### ¿Qué esperan los clientes?

- *Oportunidad en el servicio (las cosas deben salir a tiempo).*
- *Higiene.*
- *Cortesía (contacto visual, sonrisa natural, palabras y gestos de persona educada).*
- *Seguridad y Confiabilidad (hacer sentir al cliente que está seguro tanto él como sus pertenencias).*

Los prestadores de servicios de restaurantes, bares o cafeterías, deben utilizar las siguientes Buenas Prácticas:



1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todo el personal de comedores, restaurantes y bares deberán utilizar siempre los uniformes de acuerdo a los Estándares de presentación del personal, definidos por la propia empresa.
3. Todos los pedidos deberán ser atendidos en base a la prioridad establecida para las preparaciones y a la disponibilidad de recursos, sin consideración del monto del pedido del cliente.
4. Todos los pedidos deberán ser tomados utilizando técnicas de venta sugestiva.
5. Todos los pedidos deberán ser siempre verificados en su presentación, cantidad y contenido correcto, antes de ser llevados al cliente.
6. Siempre se deberá mantener el área de trabajo limpia y ordenada, con los equipos, materiales y utensilios almacenados, de acuerdo al procedimiento establecido.
7. Un prestador de servicio, previamente designado, debe supervisar constantemente el funcionamiento apropiado del comedor o restaurante.

---

**“Técnicas de venta sugestiva”:** método de venta orientado a convencer a los clientes para que pidan los platos con mayor margen dentro del menú, o bien, mejoren el pedido actual. Por ejemplo, “¿Quiere agregar papas fritas como acompañamiento?”

8. Los clientes deben ser ubicados en sus mesas inmediatamente, las que deben estar limpias y bien presentadas.
9. El supervisor debe asegurar que se ofrezca la carta menú y que el sistema de servicio sea explicado a los clientes.
10. Al cliente se le debe tomar la orden de aperitivos o comida, antes de los 3 minutos desde su llegada al punto de atención.
11. Los entremeses o entradas deben ser servidos con un máximo de 10 minutos después de tomada la orden. Si esto no es posible, se le debe comunicar al cliente.
12. Mientras el cliente se sirve el plato principal, el mesero o supervisor debe acercarse y preguntar si todo está bien con la comida y el servicio.
13. Después del postre, debe ofrecerse siempre un licor o café. La cuenta debe ser presentada una vez que el cliente rechace cualquier extra.
14. Las mesas deben ser despejadas dentro de 3 minutos después de haber sido desocupadas, y vueltas a montar en un máximo de 10 minutos.
15. Se debe ofrecer postres y sugerir los más ricos. Eso aumentará las ventas.
16. Siempre debe haber disponible café descafeinado, endulzantes dietéticos y sal dietética.
17. La loza sucia no debe estar nunca visible. Disponer de un área con mesa de apoyo para esto.
18. El personal de comedores debe saber qué sugerir a los clientes y también saber qué comidas no están disponibles. A su vez, deben saber explicar cómo se prepara cada uno de los platos.
19. Siempre se debe recibir y despedir a los clientes utilizando las Buenas Prácticas de recepción y despedida.
20. El personal de comedores debe saber servir bebidas alcohólicas con responsabilidad. Estar entrenados en este aspecto le ayudará a cuidar mejor a los clientes y colaboradores.

*¡Asegurarse que el mobiliario este en óptimas condiciones!*

# BUENAS PRÁCTICAS

## SERVICIOS DE PISOS

Los prestadores de servicios que atienden las habitaciones, tales como camareras, auxiliares, supervisores, gobernanta o ama de llaves, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todo el personal de alojamiento turístico deberá utilizar siempre los uniformes, de acuerdo a los Estándares de presentación del personal definido por su establecimiento.
3. El aseo de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas, así como la forma de preparar las camas, deberá realizarse siempre según el manual de descripción de funciones y procedimientos, y los estándares definidos por la empresa.
4. La preparación, arreglo y decoración de habitaciones, baños, pasillos y otras zonas de su responsabilidad, deberán estar siempre de acuerdo al montaje y decoración establecidas.
5. Al momento de entrar a una habitación, se deberá tocar siempre la puerta y esperar confirmación del cliente o asegurarse que la habitación se encuentre vacía.
6. Siempre que se realice el aseo y preparación de habitaciones, se deberá trabajar con la puerta abierta, a menos que los procedimientos de la empresa indiquen lo contrario.
7. El “carro de pisos” deberá estar siempre ubicado en el pasillo, pero sin dificultar el libre tránsito de personas.
8. Las áreas de apoyo al trabajo (office, reposteros) se deberán mantener siempre limpias, ordenadas y con los equipos, materiales y utensilios almacenados, de acuerdo al procedimiento establecido.
9. Un empleado, previamente designado, deberá supervisar constantemente el funcionamiento apropiado del servicio de pisos.

# BUENAS PRÁCTICAS EN RECEPCIÓN

Los empleados que atienden o reciben clientes y turistas, tales como botones, recepcionista o anfitriones, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todo el personal de recepción del alojamiento turístico deberá utilizar siempre los uniformes, de acuerdo a los Estándares de presentación del personal.
3. Todos los clientes deben ser saludados, estableciendo contacto visual y sonrisa natural, inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase acogedora, como por ejemplo: "Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro hotel ..."
4. En caso que la persona tenga que esperar para ser atendida, se le debe informar siempre de esta situación con una frase amable, como por ejemplo: "Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida".
5. Los clientes deben ser derivados a la persona que atenderá su requerimiento específico o al lugar en donde encontrarán lo que buscan. No se le debe hacer esperar más allá de 2 minutos desde su llegada.
6. Durante el proceso de atención al público, se debe procurar siempre:
  - Mantener sonrisa y contacto visual
  - Mantener tono de voz cálido y amistoso
  - Llamarlo por su nombre cuando sea posible
7. Las áreas de lobby y recepción, deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
8. El proceso de atención a un cliente nunca debe ser interrumpido.
9. Si durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable, como por ejemplo: "Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida."



*Disponer de agua, un trago de bienvenida o fruta para los clientes. Pueden venir cansados del viaje y con sed.*

10. Para la atención telefónica, se debe utilizar los estándares mencionados en la página 23 respecto a la comunicación telefónica.
11. El personal de recepción y/o venta debe utilizar técnicas para el ofrecimiento de productos, adaptando el criterio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.
12. Todas las quejas y reclamos de clientes deberán ser manejados de forma inmediata, de acuerdo a la política establecida por el alojamiento turístico y empleando técnicas de manejo de quejas y solución de problemas. ¡El cliente nunca se debe ir con un reclamo sin resolver!
13. Al momento de despedir al cliente, se deberá utilizar siempre una frase amable y deseando un buen día, como por ejemplo: “gracias por venir”, “que tenga un buen día”.
14. Cuando un cliente se esté retirando de un área de servicio, se deberá preguntar siempre acerca de la calidad del servicio recibido. Si la opinión del cliente no fuera favorable, se le deberá solicitar expresar su opinión en el libro de sugerencias y reclamos, haciendo énfasis en la importancia que tiene para mejorar las falencias.

# BUENAS PRÁCTICAS EN RESERVAS

Los prestadores de servicios que toman reservas de clientes, deben considerar las siguientes Buenas Prácticas:



1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Todas las personas encargadas de reservas de habitaciones deberán utilizar siempre los uniformes, de acuerdo a los Estándares de presentación del personal.
3. En el caso de reservas presenciales, todos los clientes deben ser saludados, estableciendo contacto visual y sonrisa natural, inmediatamente a su entrada al área de atención. Siempre se debe utilizar una frase acogedora, como por ejemplo: "Buenas tardes señor, bienvenido a nuestro hotel ..."
4. En caso que la persona deba esperar para ser atendida, se le debe informar siempre de esta situación con una frase amable, como por ejemplo: "Señor, ¿puede usted esperar unos minutos?, le atenderemos enseguida".

5. Durante el proceso de atención al público, se debe procurar siempre:
  - *Mantener sonrisa y contacto visual*
  - *Mantener tono de voz cálido y amistoso*
  - *Lamarlo por su nombre cuando sea posible*
6. Las áreas de reservas deben estar limpias en todo momento y su equipamiento arreglado de acuerdo a la decoración establecida.
7. El proceso de atender a un Cliente nunca debe ser interrumpido.
8. El proceso de toma de reservas de habitaciones, siempre deberá realizarse de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.
9. En el caso de toma de reservas vía teléfono, se deberá utilizar los estándares de Nuestra Comunicación Telefónica.
10. Si, durante el proceso de atención se tiene que contestar una llamada telefónica, se deberá presentar excusas con una frase clara y amable como: "Señor, ¿me permite contestar el teléfono un momento?, lo sigo atendiendo enseguida.
11. El personal de reservas debe utilizar adecuadas técnicas de venta para el ofrecimiento de productos, especialmente alternativas, aplicando un criterio amplio para hacerlo frente a cada tipo de requerimiento y de Cliente.
12. Todas las quejas y reclamos de clientes deberán manejarse de acuerdo a la política establecida por el alojamiento turístico y empleando Técnicas de Manejo de quejas y solución de problemas.
13. Siempre, al momento de despedir a un Cliente, se deberá utilizar una frase amable y desear un buen día e incluir frases como "gracias por venir", "que tenga un buen día".

# BUENAS PRÁCTICAS EN VENTAS

Todos los prestadores de servicio que atienden requerimientos de los turistas o clientes, deben estar muy bien informados y considerar las siguientes Buenas Prácticas:



1. El cliente siempre tiene la prioridad.
2. Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre los productos ofrecidos por el establecimiento.
3. Siempre se debe entregar a los clientes toda la información sobre la existencia, características, beneficios y modalidad de prestación de servicios ofrecidos por el alojamiento turístico.
4. Se debe verificar siempre que los antecedentes de los clientes que cancelan a crédito han sido aprobados por la instancia correspondiente.
5. Siempre se debe agradecer por la compra efectuada, con una frase como: "gracias por preferirnos". Para compras especiales de clientes-empresa, deben haber señales de agradecimiento por escrito.
6. Debe existir uniformidad en la presentación de un mismo producto.
7. Los productos deben venderse sólo con la presentación, estado y empaque establecidos para cada uno de ellos.
8. El personal de venta debe utilizar técnicas para el ofrecimiento de productos, adaptando el criterio de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.
9. El personal de venta debe informar siempre al cliente acerca de las últimas novedades en preparaciones y servicios disponibles en el alojamiento turístico.
10. Si por razones de fuerza mayor, no se puede cumplir con un plazo de entrega en la fecha y lugar acordado, se debe advertir inmediatamente de conocida la situación, pedir disculpas e informar al cliente los pasos de solución al problema.

11. Siempre que se visite a un cliente, ya sea para eventos o convenios con empresas, el vendedor debe asegurarse de lo siguiente:
  - *Llegar al menos 5 minutos antes de la hora acordada a la cita*
  - *Llevar su kit de ventas (tarjetas de visita, cuaderno de notas, lápiz y otros elementos que aseguren una venta profesional)*
  - *Utilizar adecuadamente las técnicas de ventas orientadas al cliente*
12. Despedirse agradeciendo por la cita y el tiempo invertido por el cliente, con una frase amable, como por ejemplo: *“Gracias don Carlos por recibirnos, que tenga un buen día”*
13. Todas las cotizaciones de servicios deben ser entregadas inmediatamente, en los formatos y papelería institucional establecidos.
14. Todas las cotizaciones para eventos deben ser entregados en un plazo inferior a 24 hrs., y siempre antes de la hora convenida.

*¡ Presupuesto atrasado  
es negocio perdido!*

# Matriz de cargos, estándares y buenas prácticas

¿QUÉ ÁREAS?	¿QUÉ CARGOS?	¿QUÉ ESTÁNDARES / BUENAS PRÁCTICAS?
<b>Habitaciones</b>	<p>Camareras, Recepcionistas,                      Conserjes,                      Auxiliares de Piso,                      Gobernantas o                      Amas de Llaves,                      Cajeros,                      Encargados de reservas,                      Telefonistas,                      Porteros</p>	<p>Principios de hospitalidad en la atención al cliente                      Estándares generales básicos                      Estándares sobre el trato con el cliente                      Estándares sobre el trabajo                      Estándares para nuestra comunicación telefónica                      Buenas prácticas generales                      Buenas prácticas al recibir turistas                      Buenas prácticas al brindar servicios                      Buenas prácticas al despedir clientes                      Buenas prácticas servicio de pisos                      Buenas prácticas de recepción</p>
<b>Alimentos y Bebidas</b>	<p>Garzones,                      Ayudantes de garrones,                      Supervisores de AyB,                      Capitanes,                      Maitres,                      Barman,                      Cajeros,                      Chef o Jefe de Cocina</p>	<p>Principios de hospitalidad en la atención al cliente                      Estándares generales básicos                      Estándares sobre el trato con el cliente                      Estándares sobre el trabajo                      Estándares para nuestra comunicación telefónica                      Buenas prácticas generales                      Buenas prácticas al recibir turistas                      Buenas prácticas al brindar servicios                      Buenas prácticas al despedir clientes                      Buenas prácticas servicio de alimentos y bebidas                      Buenas prácticas de recepción</p>
<b>Area Comercial</b>	<p>Gerente de ventas                      Ejecutivos de ventas</p>	<p>Principios de hospitalidad en la atención al cliente                      Estándares generales básicos                      Estándares sobre el trato con el cliente                      Estándares sobre el trabajo                      Estándares para nuestra comunicación telefónica                      Buenas prácticas generales                      Buenas prácticas al recibir turistas                      Buenas prácticas al brindar servicios                      Buenas prácticas al despedir clientes                      Buenas prácticas en ventas</p>

# DECÁLOGO DEL ANFITRIÓN TURÍSTICO

1. Conozca y valore los atractivos turísticos de su región.
2. Enseñe a sus hijos a respetar y amar su entorno.
3. Atienda cordialmente al turista procurando siempre sonreír.
4. Cobre siempre el precio justo por el servicio o producto ofrecido.
5. Cuide el aseo de su ciudad, del entorno natural, de las rutas y del patrimonio.
6. Transmita las costumbres y tradiciones hacia las nuevas generaciones.
7. Sea puntual y correcto con los compromisos adquiridos con turistas.
8. Recuerde que la honestidad y calidad en el servicio son atributos altamente valorados por los visitantes.
9. Infórmese para informar, sea franco y respetuoso en las respuestas que otorgue a quienes nos visitan.
10. Procure que la promoción de sus productos o servicios sea consecuente con lo ofertado.





SERNATUR  
Ministerio de  
Economía, Fomento y  
Turismo

Gobierno de Chile

**CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS**