

**HOUSEKEEPING**

**CONOZCO Y APRENDO**

Lectura 1

**Mucama de Habitaciones**

Funciones y Responsabilidades:

- Atender al huésped cuando éste lo solicite.
- Limpiar las habitaciones siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas en el manual de procedimientos.
- Retirar la ropa que dejan los clientes para el servicio de lavandería
- Custodiar las llaves o tarjeta master que se le entregan para acceder a las habitaciones y devolverlas a la recepción una vez terminadas. Cuidar el material y el equipamiento para el servicio
- Comunicar las averías para su posterior reparación
- Retirar los objetos olvidados en las habitaciones de salida para su registro
- Cumplimentar el control que se le entrega al empezar el turno para reflejar el status de cada habitación
- Preparar el carro con todos los útiles y materiales de limpieza necesarios para su trabajo antes de finalizar su jornada.
- Colaborar en los cambios de habitación de los huéspedes.
- Colaborar en los bloqueos y desbloqueos de las habitaciones.
- Realizar la limpieza de la habitación únicamente cuando no se moleste al cliente.
- Mantener los productos de limpieza convenientemente envasados, y rotulados. El carro debe estar en todo momento, en buenas condiciones de orden y limpieza.
- Mantener el office de servicio en condiciones de orden, limpieza y olores, con el stock de insumos mínimo para el uso del turno.
- Reponer los materiales informativos, amenities y notas al huésped.

**Descripción tareas del puesto:**

- Control del pasillo asignado y apertura de ventanas
- Acomodar office y carro de trabajo
- Realizar de manera correcta y eficiente la limpieza de habitaciones que le sean asignadas.
- Confeccionar boletas de consumo de frigobar de habitaciones.

- Reportar cualquier desperfecto / rotura en las habitaciones mediante los partes de mantenimiento.
- Pedidos tareas especiales en habitaciones
- Manutención de pasillos y puertas del piso
- Limpieza y organización del carro y utensilios de trabajo asignados
- Limpieza y orden del office asignado

***Entrega reporte de trabajo y llaves A fin de poder realizar de manera correcta su tarea se debe:***

- Conocer los distintos estándares de habitaciones.
- Conocer en detalle los horarios de servicio de lavandería y demás servicios del hotel (desayuno, room service, etc.)
- Atender especialmente su aspecto personal.

**Atención al huésped**

La atención al cliente es fundamental en toda empresa de servicios. Un cliente atendido cordial y amablemente está más dispuesto a volver, a recomendarnos y hasta disculpar un pequeño error.

Es fundamental conocer a la perfección los servicios que se brindan en el hotel y los distintos tipos de clientes que se acercan. Para lograr esa buena disposición del cliente es primordial estar continuamente atento a sus necesidades, sin por eso ser demasiado insistentes.

La bienvenida al cliente debe ser cordial: cuando sea posible conocer el apellido del cliente se deberá utilizarlo llamando al cliente por el mismo. Despedir al cliente consultando sobre el servicio que ha recibido, invitándolo a volver a disfrutar de los servicios brindados y a completar la encuesta de satisfacción.

**Bibliografía**

FEHGRA (2014). *Servicio de Habitaciones*. Recuperado de

<https://utntyh.com/wp-content/uploads/2020/03/MANUAL-SERVICIO-HABITACIONES.pdf>