***Francisco Javier Castillo Iñiguez 8vo turismo LTU758***

http://www.lamar.mx/campushidalgo/sites/lamar.edu.mx.campushidalgo/files/LogoLISTOCampusHidalgo_2.png



ACTIVIDADES HACE LA RECEPCION

Verificar pendientes del turno anterior (nocturno) y darles seguimiento oportuno

Atención detallada a huéspedes y proveedores de servicios

Manejo de caja (fondo fijo) para cambio de divisas

Check in & check out

Contestar teléfono para recibir pendientes o solicitudes de huéspedes

Manejo de un sistema (opera 3.0v)

Reportes de imprevistos

Corte de caja y depósito de valores en tómbola

Segundo Turno

Recibir turno anterior leyendo y poniéndose al tanto de los sucesos del primer turno & dar seguimiento a pendientes no resueltos

Manejo de fondo fijo

Reportes diversos

Atención al huesped en cualquier solicitud tales como: reservaciones de actividades, renta de autos, restaurants etc.

Tercer Turno

Cierre de terminales bancarias

Verificar que cuadren los totales de consumos del día en restaurantes del hotel

Verificación de pit (cajón donde se resguardan las tarjetas de registro de los guest) para comprobar que todos estén registrados correctamente con nombres y firmas

Lectura de bitacora de los 2 turnos anteriores

Verificar los créditos de los huéspedes en sus t/c

Realizar cargos propios del auditor tales como: artículos perdidos o rotos en la habitación, servicios de valet parking etc...

Cierre de cajero y conteo de fondo fijo

Correr la auditoria en el sistema

Copiar cuentas maestras de cargos diarios en restaurantes

Enviar reportes nocturnos a jefes departamentales y operativos

Servicio de Wake up call (despertador) a huesped bajo requisición

Impresión y/o distribución de periódico times digesto en habitaciones

Cerrar sesiones de sistema

Envió de amenidades

Envío de cartas o documentos a habitación

Impresión y envío de estado de cuenta o consumos a huéspedes

Entregar turno a 7:00am

Adicional a eso está lo más importante de un Recepcionista de Hotel. Su Actitud sí. Su actitud debe ser positiva siempre, aun en momentos de overbooking, aun en momentos de decir, la tarjeta esta denegada o la línea aérea aún o envía su equipaje, en fin, ser Recepcionista de un Hotel es tener el poder de cambiar la percepción de uno o varios huéspedes, es creer que se puede. Mis mejores años laborales fueron cuando trabajé como Recepcionista. Sonreír y recordar en apellido de tu Huésped, decirle feliz cumpleaños o feliz navidad, gracias por estar con nosotros

<https://www.google.com.mx/search?q=hoteleria+recepcion&biw=1093&bih=534&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwja0uessPPMAhVOPVIKHTvzD3gQ_AUIBigB#tbm=isch&q=recepcion&imgrc=MPIW2AoCY-ROzM%3A>

https://www.google.com.mx/search?q=universidad+lamar&biw=1093&bih=534&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi6j6T\_sPPMAhUNSlIKHaesC7AQ\_AUIBigB#imgrc=iYLVQENmL6ExBM%3A

https://www.google.com.mx/#q=hoteleria+recepcion