

Código de la Clasificación Nacional de  
Ocupaciones:

4522

Conserje de hotel



Formación para Hostelería

### Descripción General ¿Quiénes son y qué hacen?

La labor del conserje de hotel es recibir a los clientes del establecimiento desde el primer momento que entran al mismo. Se encarga de prestarles la ayuda que necesiten desde el comienzo, con las maletas, dándoles la información que solicitan, y posteriormente acompañándoles a las habitaciones.

### Tareas habituales ¿Qué tareas realizan?

Sus tareas van encaminadas a satisfacer a los clientes en cuanto a las necesidades de servicio que soliciten, facilitándoles el tránsito por el establecimiento y asesorando e informando de aquellas cuestiones más inmediatas.

Los conserjes suelen encontrarse en aquellos establecimientos de categoría superior y acompaña a los clientes a las habitaciones, haciéndoles entrega de las llaves.

En ocasiones les comunica mensajes que tenga el cliente en cuestión o entrega paquetes.

Sus tareas pueden ser diversas en el establecimiento pues presta servicios de ayuda a los clientes.

### Competencias Técnicas (Funciones, Tareas, Habilidades, Responsabilidades)

Atender las peticiones de los clientes, para conseguir un máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.

- Siempre que sea posible se satisfacen los deseos del cliente lo más rápido posible siguiendo las normas del establecimiento.

- Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, anotándolas por escrito, tomando las medidas oportunas para resolverlas cumpliendo la normativa vigente.

- Las modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican de forma inmediata siguiendo los procedimientos establecidos, al personal que corresponda y a los demás departamentos implicados, para adecuar administrativamente la nueva situación.

- Las actuaciones que se adoptan ante situaciones adversas son las establecidas y adecuadas a cada situación.

- La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz y, en caso necesario, un idioma extranjero para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

REALIZAR LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA RECEPCIÓN A CLIENTES.

En ocasiones colabora en la prestación del servicio de recepción

- La forma de actuar debe ser la más adecuada para conseguir la mayor eficacia en la prestación del servicio, a partir de los medios disponibles y en función de la modalidad del establecimiento.

- Los procedimientos específicos que se establecen para la prestación del servicio se desarrollan adecuadamente, teniendo en cuenta las características del establecimiento: capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, etc.

- Los procedimientos de control que se establecen y aplican permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del departamento.

Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.

La verificación del estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.

La documentación necesaria se dispone, formaliza y gestiona debidamente para conseguir una adecuada prestación del servicio.

La asignación de las habitaciones se realiza con el fin de conseguir la satisfacción de las demandas y la optimización de las reservas.

A la llegada del cliente:

- Se actúa con rapidez y cortesía, dando la bienvenida y, en caso necesario, efectuando la comprobación de la reserva, de acuerdo con las normas de la empresa.
- Los procedimientos de registro y apertura de cuenta aplicados siguen los protocolos establecidos por la empresa.
- La información que se facilita a los clientes sobre los servicios internos, así como la entrega de las correspondientes acreditaciones, se efectúa en la forma y en el tiempo establecidos.
- La información externa que se aporta es la demandada por el cliente.
- Se traslada el equipaje de forma profesional y eficaz, en caso necesario y en función del tipo de establecimiento.
- El protocolo establecido se cumple, teniendo en cuenta tipo de clientela, modalidad y tipo de establecimiento y normativa interna.
- La confidencialidad se mantiene en todo momento y ante cualquier demanda o atención prestada a un cliente, actuando siempre con absoluta discreción.

Durante la estancia en el establecimiento:

- Formalizando y archivando correctamente la documentación generada en cada caso, se realizan servicios propios de recepción-conserjería tales como:
  - Correspondencia y mensajes.
  - Despertador.
  - Cambio de moneda extranjera.
  - Alquiler de cajas de seguridad.
  - Reserva de servicios en otros establecimientos.
  - Alquiler de vehículos.
  - Información sobre los servicios del hotel y oferta turística del entorno.

- Atención a cualquier otra petición propia del departamento (cambio de habitación, pago de servicios externos).

- La formalización de las estadísticas se realiza de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.

- Los cargos departamentales se realizan eficazmente, de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.

- La presencia de individuos sospechosos se identifica para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, informando sobre circunstancias inusuales, actuando de forma adecuada y proporcionando seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

- A la salida del cliente:

- La facturación de todos los servicios se comprueba de manera eficaz y coordinada con los demás departamentos implicados.

- El sistema de pago convenido se aplica correctamente.

- En caso necesario, se ordena la recogida del equipaje, autorizando debidamente la salida.

- En la despedida del cliente se actúa de forma cortés, comprobando su nivel de satisfacción y potenciando la materialización de futuras estancias.

- Los procedimientos necesarios para asegurar un rápido check out se aplican adecuadamente.

Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente.

- Los medios técnicos de comunicación disponibles (Internet, Intranet, telefonía, megafonía, telefax) se utilizan de forma responsable, seleccionando el más adecuado en función de la situación planteada.

- La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz y, en caso necesario, un idioma extranjero para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

- Las comunicaciones, tanto externas como internas, llegan a los destinatarios adecuados, manteniéndose una absoluta reserva y asegurando así la confidencialidad de las mismas.

- La atención directa al cliente ante sus peticiones, sugerencias y quejas, se realiza adoptando una actitud acorde con la deontología profesional, siguiendo la política marcada por la empresa y cumpliendo la legislación vigente.

### Requisitos para ejercer

Nivel académico: Título de B.U.P. o título equivalente. Recomendable conocimientos orales de inglés.

Nivel profesional: No es necesario tener conocimientos técnicos previos pero se valora la experiencia.

Condiciones Físicas: No tener limitaciones de tipo físico que le impidan el normal desarrollo del puesto de trabajo. Cuando la ocupación quede limitada a teléfonos podrán admitirse minusvalías en los miembros inferiores.

### Condiciones ¿Dónde se realiza y bajo qué condiciones?

El trabajo se realiza en la recepción que el establecimiento de alojamiento tiene destinado para ello, y que deberá estar ubicado a la entrada del establecimiento (hotel, hostel, etc.), así como en el espacio destinado a habitaciones para clientes.

### Riesgos profesionales

Problemas circulatorios por permanecer de pie durante prolongados espacios de tiempo.

Problemas de espalda con dolores de columna vertebral o lumbar.

Catarros debidos a las corrientes de aire por la apertura de las puertas de forma constante.

Nivel alto de ruido de forma ocasional.

Estrés provocado por la acumulación de clientes en determinadas ocasiones.

### ¿Qué herramientas emplean?

Equipos y Maquinaria

- Ordenadores PC 486
- Impresoras.
- Máquina detectora de billetes falsos
- Datáfono
- Rack electrónico
- Rack manual
- Télex
- Telefax
- Fotocopiadora
- Máquina facturadora
- Guillotina
- Grabador/Perforador de tarjetas de apertura de puertas
- Teléfonos
- Calculadora
- Centralita de teléfonos
- Tarifcador
- Contador de pasos
- Teletipo
- Equipo de música ambiental
- Vídeo
- Equipo de megafonía
- Buscapersonas
- Mensáfono.

Herramientas y Utillaje

- Ficheros
- Planning de reservas
- Archivadores (reservas, contratos, cárdex..).
- Tablón de cotización de moneda extranjera
- Archivadores de facturas
- Archivador de documentos
- Guías telefónicas
- Agenda de teléfonos
- Tarifas, horarios, etc. de los servicios hoteleros
- Casillero de habitaciones
- Pizarras o tablonas de anuncios
- Llave maestra de habitaciones
- Software de Hostelería (Recepción, Conserjería y teléfonos).

- Ficheros para disquetes de informática
- Material de consumo
- Material de oficina (Folios, bolígrafos, lápices, gomas de borrar, etc.)
- Talonarios de Hojas de reserva
- Hojas de Libro de reservas
- Parte entrada viajeros
- Talonarios de facturas de hotel.
- Talonarios de Cambio de habitación
- Atenciones diversas a huéspedes
- Hojas del Libro de recepción
- Lista de clientes
- Relación de clientes hospedados no presentados previstos
- Estadillos de ocupación
- Hojas de Control de desayunos y pensiones y régimen contratadas
- Talonarios de Parte de averías
- Hoja de reclamaciones
- Impresos de mensajes y avisos
- Control de caja fuerte
- Sobre de Control de cajas fuertes individuales
- Talonarios Impreso control equipajes
- Propaganda del establecimiento
- Callejero de la localidad.
- Objetos Varios de recuerdo
- Plano de ciudad
- Varios folletos turísticos
- Guías horarios de medios de transporte.
- Agenda de teléfonos
- Guía de restaurantes
- Mapas de carreteras.
- Libro de control de botón
- Guía de hoteles
- Varias Guías de ocio, espectáculos, exposiciones, ferias, etc.
- Libro de novedades o incidencias
- Libro de incidencias
- Listado de huéspedes que no pernoctan
- Libro de giros
- Libro de correspondencia
- Hoja servicio despertador
- Juegos de papel y sobres
- Impreso de mensajes
- Impreso de telegramas
- Prensa
- Talonarios Vale-factura de comunicaciones al exterior
- Liquidación de teléfonos.
- Listado de extensiones de cada departamento.
- Impreso control de consumos de cabinas telefónicas
- Cajas Papel perforado para impresoras
- Varios Casetes, compact-disk de música actualizada.
- Varias cintas de video.

### Consejos para ser un buen profesional ¿Qué se necesita para tener éxito?

Cuidar la presencia física y el aseo personal.

Poseer dotes de comunicación y habilidades sociales.

Formación específica en el área de atención al cliente, dominio del inglés y aconsejable conocimiento de otros idiomas.