

# **Manual de recepción y atención al cliente**

2.<sup>a</sup> edición actualizada

COLECCIÓN  
HOSTELERÍA Y TURISMO

---

COORDINACIÓN EDITORIAL  
José Antonio Dorado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los

derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

# **Manual de recepción y atención al cliente**

2.<sup>a</sup> edición actualizada

**José Antonio Dorado  
Javier Cerra**



Consulte nuestra página web: [www.sintesis.com](http://www.sintesis.com)  
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

Segunda edición: julio de 2004

Diseño de cubierta: JV Diseño Gráfico

© José Antonio Dorado  
Javier Cerra

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.  
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid  
Teléfono 91 593 20 98  
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 84-7738-232-8  
Depósito Legal: M-26.873-2004

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

# Índice

Prólogo .....	11
1. EL HOTEL. CONCEPTOS BÁSICOS.....	13
1.1. Estructura organizativa de un hotel .....	14
1.1.1. Tipos de organización .....	15
1.1.2. Organigramas .....	17
1.2. Clasificación de los establecimientos hoteleros .....	20
1.2.1. Clasificación jurídica .....	20
1.2.2. Clasificación por el volumen de habitaciones .....	21
1.2.3. Clasificación de acuerdo con la propiedad .....	21
1.2.4. Clasificación atendiendo al tipo de clientela .....	22
1.2.5. Clasificación según la ubicación .....	22
1.2.6. Clasificación por denominación .....	23
1.3. El departamento de Recepción .....	23
1.3.1. Ubicación .....	24
1.3.2. Subdepartamentos .....	26
1.3.3. Objetivos de los subdepartamentos .....	27
1.4. Aplicación de la informática en la Recepción y en la gestión hotelera .....	29
Cuestiones y Conceptos .....	30
2. RESERVAS .....	31
2.1. Plantilla .....	31
2.2. Situación del departamento en el organigrama .....	33
2.3. Funciones .....	34
2.3.1. Conocimiento de la oferta .....	34
2.3.2. Conocimiento de los contratos .....	34
2.3.3. Fuentes y sistemas de reservas .....	37

2.3.4. Situación de las fuentes de reservas .....	39
2.3.5. Tomar o recoger reservas .....	39
2.3.6. Control de la disponibilidad .....	39
2.3.7. Archivos .....	39
2.3.8. Correspondencia y comunicación con el exterior .....	40
2.3.9. Coordinación e información a otros departamentos .....	40
2.4. <i>Overbooking</i> .....	40
2.5. Diagrama de reserva de una plaza hotelera .....	41
2.6. La hoja de reservas .....	43
2.6.1. Hoja de reservas individual .....	44
2.6.2. Hoja de reservas de grupo .....	51
2.6.3. Recorrido de la hoja de reservas .....	52
2.7. El cardex .....	55
2.7.1. Cardex de cliente .....	56
2.7.2. Cardex de empresa .....	57
2.7.3. Clientes socios .....	57
2.8. El planning .....	58
2.8.1. Planning numérico .....	59
2.8.2. Planning nominal .....	62
2.8.3. Planning forecast .....	64
2.8.4. Utilización de sistemas informáticos para el planning .....	65
2.9. El libro de reservas .....	66
2.10. La lista de llegadas .....	67
2.11. Previsiones .....	69
2.12. Relaciones interdepartamentales .....	70
2.13. Sistema informatizado de Reservas .....	72
Cuestiones y Conceptos .....	74
3. MOSTRADOR .....	75
3.1. La plantilla .....	75
3.2. Funciones .....	79
3.3. El rack de recepción .....	80
3.3.1. Rack de tarjetas .....	80
3.3.2. Rack electrónico o luminoso .....	84
3.3.3. Rack manuscrito .....	85
3.3.4. Rack informatizado .....	86
3.4. El slip .....	88
3.5. Asignación de habitaciones reservadas .....	89
3.6. Control de equipajes .....	90
3.7. Diagrama de solicitud de habitaciones .....	92
3.8. Tarjeta de registro .....	92
3.9. La ficha de Policía .....	96
3.10. Atenciones .....	98
3.11. Cambio de habitación .....	99
3.12. Camas supletorias .....	102
3.13. Apertura de factura .....	103

3.14. El libro de recepción .....	103
3.15. Control de habitaciones o informe de la Gobernanta .....	108
3.16. Lista de clientes <i>no-show</i> .....	109
3.17. Relación de clientes hospedados y salidas previstas .....	110
3.18. Previsión de ocupación y régimen .....	111
3.19. Parte de averías .....	113
3.20. Pedido al Almacén .....	114
3.21. Estadísticas .....	114
3.21.1. Estadísticas del movimiento turístico en España .....	116
3.22. Hoja de Reclamación .....	117
3.23. Relaciones interdepartamentales .....	120
3.24. Sistema informatizado del Mostrador .....	121
Cuestiones y Conceptos .....	122
4. MANO CORRIENTE .....	125
4.1. Actividades y funciones de Mano Corriente .....	125
4.2. Plantilla .....	128
4.3. Horario .....	129
4.4. Relaciones interdepartamentales .....	130
4.5. Cuentas de facturación .....	132
4.5.1. Cargos .....	132
4.5.2. Abonos .....	132
4.5.3. Mixto .....	133
4.6. Diagrama del proceso de facturación en la Recepción .....	135
4.7. Sistemas de facturación .....	136
4.8. Sistema manual .....	138
4.8.1. Datos personales del cliente y de la habitación .....	139
4.8.2. Cuentas de explotación o departamentos de servicio .....	141
4.8.3. Datos administrativos .....	143
4.8.4. Supuestos prácticos .....	152
4.8.5. Facturación de grupos .....	162
4.9. Sistema mecanizado .....	165
4.9.1. Configuración típica de las máquinas facturadoras .....	166
4.9.2. Proceso de facturación mecanizada .....	183
4.10. Sistema informatizado .....	194
4.10.1. Prestaciones de los programas informáticos .....	195
4.11. Impresos del departamento de Mano Corriente .....	197
4.11.1. Factura .....	197
4.11.2. Partes de control .....	201
4.11.3. Liquidación de comisiones y deducciones .....	202
4.11.4. Libro de deducciones .....	203
4.11.5. Vale de varios .....	205
4.11.6. Liquidación de varios .....	209
4.11.7. Transferencia de comisiones .....	210
4.11.8. Nota de cargo a crédito .....	212
Cuestiones y Conceptos .....	214

5. CAJA .....	215
5.1. Actividades y funciones .....	215
5.2. Plantilla .....	217
5.3. Horarios .....	217
5.4. Sistemas de cobro de facturas .....	218
5.4.1. Cobro en efectivo .....	219
5.4.2. Créditos .....	222
5.4.3. Invitaciones .....	225
5.4.4. Gratuidades .....	226
5.5. Cierre de facturas .....	226
5.6. Documentación .....	227
5.6.1. Liquidación de facturas de Caja .....	229
5.6.2. Liquidación de créditos .....	230
5.6.3. Liquidación de Divisas y Caja .....	231
5.6.4. Control de la caja fuerte y los cofres de seguridad .....	231
5.6.5. Impreso de salida de equipajes .....	235
5.6.6. Recibos .....	235
5.7. Relaciones interdepartamentales .....	236
Cuestiones y Conceptos .....	238
6. CRÉDITOS .....	239
6.1. Liquidación de créditos y comisiones .....	240
6.2. Libro de créditos .....	240
6.3. Liquidación de cobros .....	241
6.4. Relaciones interdepartamentales .....	242
Cuestiones y Conceptos .....	243
7. ATENCIÓN AL CLIENTE .....	245
7.1. Quién es el cliente .....	245
7.2. Qué es la empresa .....	246
7.3. La comunicación en la empresa .....	246
7.3.1. La comunicación externa .....	246
7.3.2. La comunicación interna .....	248
7.4. La atención al cliente .....	249
7.4.1. La acogida .....	250
7.4.2. Puntos clave de una buena atención al cliente en su estancia en el hotel .....	252
7.5. Modalidades de atención al cliente .....	253
7.5.1. Contacto directo .....	253
7.5.2. Contacto no directo .....	259
7.6. Normas generales de actuación según la tipología de los clientes .....	262
7.6.1. Por su forma de actuar .....	262
7.6.2. Por su motivación a la hora de viajar .....	263



7.6.3. Por su personalidad .....	263
7.6.4. Por el colectivo social al que pertenecen .....	264
7.7. Medio de hacer llegar una queja al departamento de Recepción .....	266
7.7.1. Quejas mediante cuestionario .....	266
7.7.2. Cartas de queja enviadas al director o empresario .....	266
7.7.3. Quejas emitidas de forma personal en el propio Mostrador .....	267
7.8. Principales quejas de los clientes al departamento de Recepción .....	267
Cuestiones y Conceptos .....	269
Bibliografía .....	271