

HABITACIONES

Las habitaciones del hotel, independientemente de su categoría en estrellas, deben tener como mínimo:

HOTELES

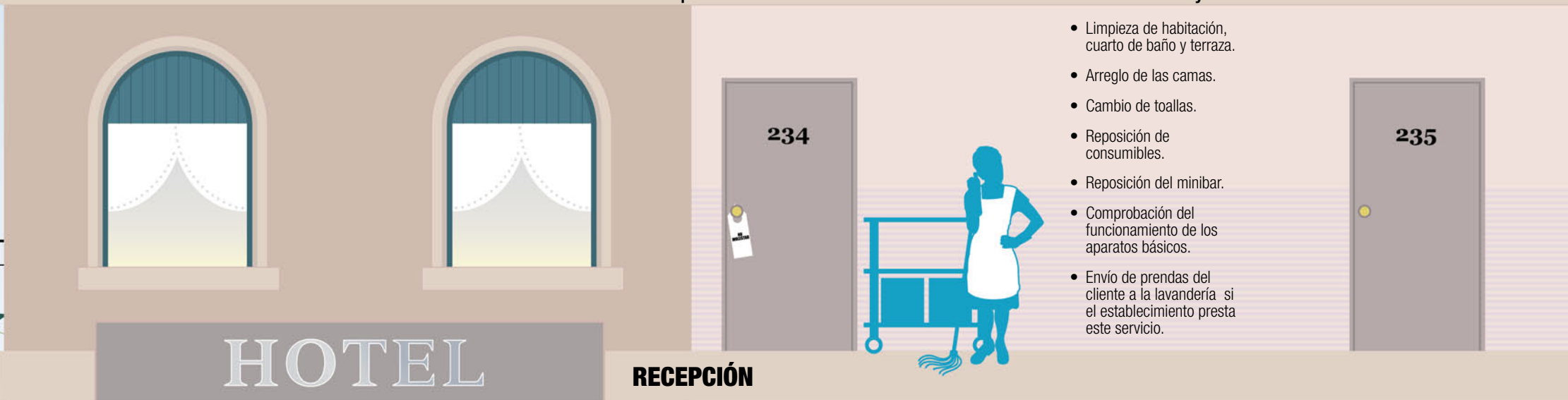
LA UNE 182001 RECOGE REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS. EL TEXTO DESCRIBE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS CUYO FIN ÚLTIMO ES LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. MOSTRAMOS ALGUNOS DE SUS REQUISITOS.



LIMPIEZA

La limpieza de las habitaciones debe realizarse diariamente. Ésta incluye:

- Limpieza de habitación, cuarto de baño y terraza.
- Arreglo de las camas.
- Cambio de toallas.
- Reposición de consumibles.
- Reposición del minibar.
- Comprobación del funcionamiento de los aparatos básicos.
- Envío de prendas del cliente a la lavandería si el establecimiento presta este servicio.



La persona que realiza el servicio de portería debe estar atenta a la llegada o salida de clientes o visitantes, saludándoles y ayudándoles con el equipaje.

El personal debe recoger, tratar y trasladar las felicitaciones, quejas y sugerencias utilizando todos los medios a su disposición para atenderlas.

- RECEPCIÓN >
- DIRECCIÓN >
- ASEOS >
- < PARKING
- < ESCALERAS
- < COMEDOR

Deben estar señalizadas todas las dependencias y los principales itinerarios. Las señales deben seguir un patrón uniforme de diseño.

La atención al público debe ser continua las 24 horas del día.

Las solicitudes de reserva deben contestarse antes de 24 horas.

El establecimiento debe contar con un archivo histórico de clientes, preferentemente informatizado, que pueda ser utilizado para la asignación de habitaciones o la personalización del servicio.

Debe existir una lista de precios oficiales de las habitaciones visible en la recepción.