

## UNIDAD DE TRABAJO



### OPERACIONES RELACIONADAS CON LA ESTANCIA DEL CLIENTE. CAPÍTULO 2

Una vez abordado el conocimiento del Mostrador, como subdepartamento de la Recepción, es el momento de pasar, momentáneamente, al back office, aunque no sea necesario acceder de modo físico, sino solamente como descripción de otras funciones que se desarrollan habitualmente en la Recepción. En este caso, conocemos perfectamente que, en un sistema de trabajo tradicional, en el momento del check in se realiza la apertura de una factura a nombre del cliente, que se mantiene abierta hasta finalizar su estancia. Sin embargo, el actual sistema fiscal, en el que las facturas deben ser correlativas en número y fecha, impide un sistema de trabajo de este tipo. Por ello, los sistemas informáticos realizan la apertura de un albarán, que se mantiene en este estado hasta que, en el momento de su cierre, se convierte en factura.

Estamos ante el subdepartamento de facturación, aunque para su estudio deba valorarse desde un doble punto de vista: la sección de **caja y créditos**, para actuaciones relacionadas con la salida del cliente, y la sección de **mano corriente**, para actuaciones relacionadas con la estancia del cliente.

#### 1. Sección de mano corriente.

Ya se conoce perfectamente cuál es el documento que tradicionalmente se conocía con este nombre. En los últimos años de funcionamiento, previos a la gran implantación de medios informáticos, este documento venía siendo sustituido por otros de tamaño y formas más manejables, de formato libro principalmente, que otorgaban mayor comodidad al espacio de Recepción, donde realmente se desarrollaban estas funciones.

El personal relacionado con mano corriente, o diario de producción, tiene como obligación principal mantener actualizada la cuenta de cada uno de los clientes, al tiempo que debe realizar diariamente las comprobaciones oportunas.

Físicamente, la mano corriente se desarrollaba en Recepción, especialmente en el back office, para casos de grandes establecimientos, siendo una función más del recepcionista en establecimientos de menor tamaño. No obstante, las funciones de mano corriente serán:

- Apertura de facturas.
- Anotación de cargos y abonos.
- Cálculo y cierre de comisiones y deducciones.
- Cierre y cuadro del diario de producción.
- Cierre de facturas.
- Traspasos a créditos.

### **1.1. Distribución del trabajo de mano corriente.**

El trabajo que el Departamento de Recepción, a través de este subdepartamento de facturación, destina a la sección de mano corriente, está muy claramente identificado en cada uno de los turnos. La razón para ello es evidente, y viene justificada por los momentos en que se desarrollan cada uno de los procesos en la vida cotidiana de un establecimiento hotelero.

Distribuido el trabajo en tres turnos, conocidos habitualmente como mañana, tarde y noche, el trabajo a realizar por cada turno, respecto a las indicaciones anteriores, será:

#### ***Turno de mañana.***

- Identificar y mantener actualizados los saldos de las habitaciones de salida, tratando de registrar sus cargos de la mañana rápidamente, y antes de que se produzca la salida prevista.
- Realizar el cierre de las facturas y su traspaso a caja o créditos, según corresponda.
- Aplicar deducciones y comisiones.
- Realizar los cargos de las habitaciones de cliente que aparecen a lo largo de la mañana, como desayunos, minibar,...
- Cuadrar con los diferentes departamentos los cargos realizados.

#### ***Turno de tarde.***

- Realizar los cargos generados durante la tarde, como el restaurante de almuerzos,...
- Cuadrar con los diferentes departamentos los cargos realizados.
- Realizar la apertura de las facturas y aplicar los precios fijados en cada caso, según las tarifas, los acuerdos, los contratos o las técnicas de Revenue Management que se indiquen.

#### ***Turno de noche.***

- Realizar los cargos generados durante el turno, o que no pudieron ser cargados antes del cambio.
- Auditar la correcta aplicación de cargos automáticos.
- Auditar los cargos aplicados a cada una de las habitaciones.
- Cuadrar con los diferentes departamentos los cargos realizados.
- Aplicar y actualizar las deducciones oportunas
- Realizar el cuadro y cierre del diario de producción.
- Auditar el estado de apertura del diario de producción del día siguiente.

### **2. Apertura de facturas.**

Ya se ha mencionado durante las operaciones de check in. Vamos a situarnos, desde el punto de vista actual, en la apertura de un albarán, donde se realizan las diferentes anotaciones, previas al cierre de una factura.

En el momento en que se realiza el check in, el sistema informático procede con la apertura de un albarán a nombre del cliente, donde se anotarán todos los cargos del cliente:

The screenshot displays a software interface for hotel check-in. At the top, there are input fields for 'CODIGO' (50), 'Tipo PVP' (1), and 'Pertenece a la reserva' (66). Below these are date fields for 'Fecha llegada' (9-Feb-2013) and 'Fecha salida' (11-Feb-2013), and a 'Cliente' field with the name 'Juan Antonio Vázquez Luis'. A 'Número de factura' field is set to 0. A table in the center lists charges with columns for 'HABITACION', 'FECHA', 'CONCEPTO', 'IVA', 'PREC-UNIDAD', 'CANTIDAD', 'Descuento', and 'IMPORTE'. The table shows charges for breakfast and double occupancy. At the bottom, summary fields show 'Importe neto' (144,00), 'Importe iva' (14,40), 'Importe total' (158,40), and 'Saldo' (158,40). A 'Pagado todo' field is set to 'No'.

HABITACION	FECHA	CONCEPTO	IVA	PREC-UNIDAD	CANTIDAD	Descuento	IMPORTE	
103	9-Feb-2013	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
103	9-Feb-2013	HABITACION DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
103	10-Feb-2013	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
103	10-Feb-2013	HABITACION DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
							6,00	144,00

Importe neto	Importe iva	Importe total	Entregado	Saldo	Pagado todo
144,00	14,40	158,40	0,00	158,40	No

En el ejemplo que se expone se puede visualizar que no existe aún número de factura, mientras que un código otorga un número de albarán. En el cuerpo de la pantalla se pueden observar los diferentes cargos, generados de forma automática, con motivo de la configuración establecida para la estancia del cliente durante el check in.

### 3. Anotación de cargos y abonos.

Como se acaba de indicar, existen una serie de cargos generados de forma automática. Estos cargos solamente pueden ser creados si desde el check in se conoce que vana generarse. Algunos de estos son habituales, como los relativos a la unidad de alojamiento, el desayuno o la pensión alimenticia, o incluso el garaje. Con los denominados **cargos automáticos**. Estos cargos son configurados en el sistema para que se produzca su anotación en concepto, cantidad e importe unitario. Pero existen otros que se producen de forma ocasional, y que deben ser anotados según se producen y se tiene conocimiento de su existencia. Son los denominados **cargos extra**. Pueden ser los relativos al consumo de teléfono, el bar cafetería, algunos conceptos de restaurante en pensión alimenticia no contratada, el minibar, o muchos otros que dependen de los servicios complementarios que el establecimiento oferte.

Además, deben anotarse como cargos extra todos aquellos que, a pesar de poder ser configurados como cargos automáticos, se producen de forma no habitual durante la estancia del cliente, o no fueron determinados o configurados en el momento del check in. Por ejemplo, un cliente solicita el alojamiento sin desayuno, pero posteriormente hace uso del servicio. En este caso, mano corriente procede a anotar ese cargo en el momento de su conocimiento. Son los denominados **cargos mixtos**.

También, algunos sistemas informáticos instalados en red permiten a los departamentos acceder a los cargos del cliente y practicar sus anotaciones desde el propio departamento, sin que sea necesaria la intervención de mano corriente para ello.

A continuación se expone una relación de posibles cargos desde una pantalla informática:

CODIGO	NOMBRE	PVP1	PVP2	PVP3	PVP4	PVP5	OBSERVACION	TCMA
CAFE	CAFETERIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
CON	PRECIO CONCERTADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
DES	DESAYUNO	6,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
GARA	GARAJE	12,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
HD	HABITACIÓN DOBLE	60,00	45,00	42,00	40,00	38,00		10
HS	HABITACIÓN INDIVIDUAL	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
HT	HABITACIÓN TRIPLE	72,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
JUN	JUNIOR SUITE	90,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
MB	MINIBAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
MP	MEDIA PENSIÓN	18,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
PC	PENSIÓN COMPLETA	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
RTE	RESTAURANTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10
SAL	SALONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		21
TFNO	TELEFONO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		10

Ahora, por ejemplo, se cargará el garaje, que es un cargo de precio fijo, el Minibar y cafetería, que son cargos de precio abierto, al cliente al que se ha realizado la apertura del albarán:

HABITACI	FECHA	CONCEPTO	IVA	PREC-UNITA	CANTIDAD	Descuento	IMPORTE	A
103	9-Feb-2013	CAFETERIA	10,00	2,60	1,00	0,00	2,60	
103	9-Feb-2013	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
103	9-Feb-2013	GARAJE	10,00	12,00	1,00	0,00	12,00	
103	9-Feb-2013	HABITACIÓN DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
103	9-Feb-2013	MINIBAR	10,00	7,20	1,00	0,00	7,20	
103	10-Feb-2011	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
103	10-Feb-2011	GARAJE	10,00	12,00	1,00	0,00	12,00	
103	10-Feb-2011	HABITACIÓN DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
							10,00	177,80

  

Importe neto	Importe iva	Importe total	Entregado	Saldo	Pagado todo
177,80	17,78	195,58	0,00	195,58	No

Aquí aparecen ya anotados los cargos extra, realizados de forma manual desde mano corriente, sin que se haya otorgado aún un número de factura y el código de albarán permanezca estable.

### 3.1. La anotación automática.

No cabe duda que la tecnología ha venido a suponer un gran avance en la gestión administrativa de un departamento de Recepción y cualquiera de sus secciones mencionadas. Pero lo que es más importante es que, gracias a las tecnologías, es posible realizar anotaciones

de cargos de forma automática, sin que sea tan laborioso el trabajo nocturno, simplificando en buena medida en trabajo de auditoría nocturna, aunque como figura en la distribución de tareas por turno, deba realizarse la auditoría de la correcta aplicación de esos cargos.

La anotación automática se puede realizar desde dos puntos de vista diferentes:

- Puede realizarse desde el check in del cliente. Podría hablarse de servicios contratados, lo que puede interpretarse desde una correcta configuración del check in. En este proceso, como es sobradamente conocido, hotel y cliente intervienen aceptándose mutuamente y celebrando un contrato. Si el servicio de alojamiento va acompañado de otros servicios complementarios al mismo, una correcta configuración del check in generará los cargos de forma automática y día a día, siendo necesario únicamente su comprobación. Si esta configuración es errónea, será necesario proceder a la carga manual de cada cargo y, en consecuencia, se establece otro tipo de obligaciones que, de no realizarse de forma correcta, puede suponer un quebranto sobre la facturación final o la emisión de facturas con errores, que pueden derivar a reclamaciones y quejas de los clientes.
- En segundo lugar, puede realizarse desde los diferentes departamentos generadores de ingresos, lo que supone un avance en la gestión, si bien no exime de la cumplimentación de vales y comandas acreditativos del consumo realizado por el cliente. En cualquier caso, la auditoría nocturna debe proceder a cotejar que cada cargo haya sido debidamente documentado, aunque se haya generado desde un departamento y cargado así al sistema informático.

#### **4. Cálculo de comisiones y deducciones.**

Por supuesto, no son lo mismo. Una comisión es un porcentaje de cesión sobre precios comisionables, que se cede a favor de agencias o cualquier otro tipo de distribuidor. La comisión, realmente, supone una remuneración que se produce con motivo de una determinada actividad de distribución, que realizan principalmente las agencias de viajes. Al tratarse de una retribución, debe ser justificada por la agencia con una factura que acredite ese concepto, por lo cual, la agencia de viajes debería hacer entrega al hotel de una factura en la cual figurase este concepto, pero que tiene un gran inconveniente: la comisión es un concepto que tributa al tipo máximo de IVA, lo que hace que, en la mayoría de las ocasiones, los hoteles otorguen a las agencias precios netos no comisionables, y estas empresas procedan a cobrar al cliente el importe de la habitación, realizando en su contabilidad un asiento en el que el importe de la comisión aparezca como un beneficio, que realmente nace de la diferencia entre una factura de venta y la factura de un proveedor, en este caso, el hotel.

En realidad, aunque las comisiones siguen existiendo, la aplicación de técnicas de Revenue Management ha determinado el beneficio de fijar precios exclusivos a los clientes como las agencias, y ubicarlos dentro de segmentos de precio, evitando así la gestión de comisiones.

Veamos un ejemplo de comisiones:

*Una agencia de viajes solicita una habitación doble en régimen de alojamiento y desayuno para un total de 2 noches. El hotel confirma los servicios a un precio de 60 € por habitación y día, más 6 € por desayuno y persona, a lo que debe comisionarse un 12 %, para añadir posteriormente un 10 % en concepto de IVA.*

*El importe de la reserva, sin IVA, será:  $60 \times 2 + 6 \times 4 = 144 \text{ €}$*

*La comisión de la agencia, sin IVA, será de:  $144 \times 12 \% = 17,28 \text{ €}$*

*El hotel emite una factura de:  $144 + 10 \% \text{ IVA} = 158,40 \text{ €}$*

*La agencia emite una factura de:  $17,28 + 21 \% \text{ IVA} = 20,91 \text{ €}$*

*La agencia abonará un total de 137,49 €*

*El hotel, realmente, espera cobrar 144 €, menos el 12 % de comisión (17,28 €), más el 10 % en concepto de IVA. Todo ello supone un importe de 139,39 €.*

*La agencia cruza una factura por los 17,28 € de comisión, pero la incrementa en un 21 % en concepto de IVA, hasta un importe total de 20,91 €.*

*El hotel cobrará 137,49 € porque debe soportar un IVA del 21 % sobre los 17,28 € que cede como comisión. Pero el hotelero había repercutido ya un 10 % sobre esa cantidad, con lo cual, solamente debe soportar ahora un 11 % (21 % - 10 %), lo que supone ver disminuído su cobro el 1,9 €, que es el 11 % sobre los 17,28 € de la comisión.*

En cuanto a las deducciones, se entienden como reducciones que se realizan sobre los precios de aplicación. El caso es prácticamente idéntico al anterior de las comisiones, aunque no se realizan abonos sobre las mismas. Realmente, estos descuentos ya se aplican sobre las tarifas de aplicación por segmentos y, en consecuencia, no suelen tener repercusión alguna.

Pero el concepto de deducciones tiene una segunda interpretación, aunque anclada en los tiempos en que las facturas se realizaban a mano, y con el fin de evitar la realización de tachaduras o enmiendas en los documentos mercantiles que son las facturas. Las deducciones se incluían en la mano corriente para solventar los errores en facturas. Así, un cobro indebido o injustificado, un importe no conforme o cualquier otra contingencia que obligara a rectificar una tarifa oficial, debía ser anotado en el correspondiente **libro de deducciones**, hoy sin aplicación, para determinar la correspondiente reducción de las ventas.

## **5. Cierre del diario de producción.**

En definitiva, cuadrar y cerrar la mano corriente. Es un cierre de doble cuadro. Por un lado debe cerrarse el conjunto de cargos que se realizan a cada cliente o habitación, mientras que por otro lado deben cerrarse los cargos que se realizan a cada uno de los conceptos de cargo. Ello provoca un cuadro vertical y otro horizontal con un punto de confluencia.

Pero ese no es el único de los cuadros realizados en el documento de mano corriente. Es solamente el primero de ellos. Veamos los diferentes elementos que la componen y los cuadros que deben realizarse.

Nº HBT	NOMBRE	HBT	PAX	DESAYUNOS		ALMUERZOS		CENAS		Minibar	Teléfono	Lavander.	Bar Cafe	Parking	Des emb.	Salones	SUMA DEL DÍA
				Nº	Importe	R	P	Importe	R								
<b>TOTALES</b>																	

Se anotan el nombre del cliente y su habitación, para después indicar los importes. En primer lugar aparece el importe relativo al alojamiento, seguido de los desayunos, comidas y cenas. En estos últimos, si el hotel lo desea, puede llevar un control, desde mano corriente, de la producción de sus departamentos, indicando cuando se emite una factura, distinguiendo entre clientes residentes en el establecimiento y clientes pasantes. A continuación se anotan el resto de servicios, que deberían, en lo posible, ir avalados por vales de control emitidos por cada departamento, y firmado por el cliente.

En este caso, los cargos que se producen desde departamentos diferentes, pueden venir avalados por vales, vales comanda, etc.

COMENSALES <b>2</b>	MESA <b>12</b>	CAMARERO <i>Angel</i>	FECHA <b>16/11/2013</b>
------------------------	-------------------	--------------------------	----------------------------

  

*1 Ensalada Mixta..... 4,50.-*  
*1 Bisquet de mariscos ..... 7,90.-*  
*1 Merluza rellena ..... 12,80.-*  
*1 Escalopines al Cabrales ..... 11,40.-*  
*2 Tarta San Marcos ..... 7,40.-*  
*1 Vino Especial de la Casa ..... 7,60.-*  
*1 Agua natural ..... 2,40.-*  
*2 Café ..... 2,60.-*

*Importe total ..... 56,60.-*

Firma del cliente

  

HABITACIÓN <b>214</b>	
<b>00000</b>	

ENTREGA A LAVANDERIA						
NOMBRE Name		HABITACIÓN Room	FECHA DE ENTREGA Collection date		A DEVOLVER EL To be returned on	
ARTÍCULOS	ARTICLES	LAVADO Y PLANchado Washing and ironing		SOLO PLANCHAR Ironing only		TOTAL
		Piezas	Precios	Piezas	Precios	
<b>SEÑORAS - LADIES</b>						
Sujetador	Brassiere					
Braga	Panty					
Pijama	Pyjama					
Bata	Dressing-gown					
Pañuelo	Handkerchief					
Vestido	Dress					
Vestido de noche	Cocktail dress					
Traje de chaqueta	Suit					
Pantalón	Trousers					
Falda	Skirt					
Falda pisada	Pleated skirt					
Jersey	Pullover					
Blusa o polo	Blouse					
Blusa de seda	Silk blouse					
Pañuelo cuello	Scarf					
Abriego o gabardina	Coat-Raincoat					
<b>CABALLEROS - GENTLEMEN</b>						
Calzoncillo	Draw					
Camiseta	Undershirt					
Calzoncillos	SOXS					
Pijama	Pyjama					
Pañuelo	Handkerchief					
Camisa o polo	Shirt					
Corbata	Tie					
Jersey	Pullover					
Pañuelo cuello	Scarf					
Pantalón	Trousers					
Americana	Jacket					
Chaleco	Vestibot					
Traje completo	Suit (e pieces)					
Smoking	Smoking					
Abriego o gabardina	Coat-Raincoat					
<b>NIÑOS - CHILDREN</b>						
Toquilla	Pinnet					
Jersey	Pullover					
Vestido	Dress					
Pantalón	Trousers					
Leotardos	Panties					
Brisaguis	Panty					
Pijama	Pyjama					
FIRMA DEL CLIENTE Client signature		OBSERVACIONES:			TOTAL	

Algunos ejemplos como los anteriores pueden servir de muestra de movimientos que se producen entre diferentes departamentos y la Recepción, con destino a mano corriente, para su control y ejecución de los correspondientes cargos.



<b>HOTEL **** LA ESCUELA</b>		<b>MINIBAR</b>	
HABITACIÓN		FECHA	
CANTIDAD	ARTÍCULO	IMPORTE	TOTAL
	Agua mineral	2,40.-	
	Coca cola	3,00.-	
	Refresco naranja/limón	3,00.-	
	Tónica	3,00.-	
	Zumo	3,60.-	
	Cerveza	3,20.-	
	Whisky Ballantines Minibar	4,50.-	
	Gin Larios Minibar	4,50.-	
	Ron Bacardí Minibar	4,50.-	
	Vodka Smirnoff Minibar	4,20.-	
	Cava 20 cl.	5,00.-	
	Frutos secos	2,40.-	
	Patatas fritas	2,00.-	
	Chocolatina	2,00.-	
IMPORTE TOTAL.....			

Existe un segundo grupo de cuadros en mano corriente, que se incluye a continuación.

SALDO ANTERIOR	TOTAL	ACTA NUEVA	IVA	TOTAL FRA.	FP	CUENTAS CRÉDITO

Se compone de varios conceptos:

**Saldo anterior.** Supone la suma de todos los conceptos arrastrados en días previos, y que son arrastrados desde los documentos cerrados con anterioridad.

**Total.** Es el resultado de sumar los conceptos anotados en el día de la fecha al saldo anterior.

**Acta nueva.** El cierre del total puede tener dos destinos. Éste es el primero de ellos, y supone un traspaso de la cantidad presente en el total al concepto saldo anterior del acta del día siguiente.

**IVA.** Para las cantidades que no se traspasen al día siguiente, es necesario proceder a su salida. La salida se hace mediante factura. Como la producción se ha ido gestionando neta, es el momento de incorporar el importe del IVA para cerrar la factura.

**Total Factura.** Supone la suma de los conceptos netos, como base imponible, y el IVA calculado.



En este momento, debe entenderse comprobarse que:

**Total Factura – IVA + Acta Nueva = Total**

**FP. Forma de pago:** Es la anotación, que constará también en la factura física, donde figura la forma de pago empleada por el cliente. Se anotará efectivo, tipo de tarjeta,...

**Cuentas de crédito.** Se anota el correspondiente traspaso de las facturas emitidas para cobros posteriores. Se emplea con agencias de viajes, empresas u otros organismos, a los que se enviarán las facturas para su abono a través de medios como transferencias bancarias, gestión de efectos bancarios, cheques u otros. En este caso, mano corriente traspasa este modelo de cierre a caja para la apertura de correspondiente crédito y la anotación contable correspondiente.

Junto con el cierre del diario de producción se realiza el correspondiente cuadro con los diferentes departamentos de ventas. Precisamente en el turno de la mañana, unos de los cuadros más habituales, y generalmente comprometido, por el elevado índice de encobrados, el es correspondiente a los minibares. A continuación se expone un ejemplo de cuadro a partir de una venta semanal, sobre el que se va elaborando el cuadro día a día, arrastrando al saldo semanal:

ARTÍCULO	DIA 1		DIA 2		DIA 3		DIA 4		DIA 5		DIA 6		DIA 7		TOTAL		PRECIO	COBRADO		NO COBRADO	
	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC					
Agua mineral	2	1	2		1		3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2,40.-	16	38,4	6	14,4
Coca cola	2			1	2		2	1	2	1	2		4	1	4	1	3,00.-	18	54	5	15
Refresco	1		2		1	1	1		1		1		1		1		3,00.-	9	27	1	3
Tónica	1	1	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3,00.-	9	27	7	21
Zumo	1				1		1		1		1		1		1		3,60.-	7	25,2	0	0
Cerveza	2		2	1	2	1	2		2		2	1	2		2	1	3,20.-	16	51,2	4	12,6
Whisky Ballantines	2	1	2		2	1	2	1	2	1	2	1	2		2		4,50.-	16	72	5	21
Gin Larios	1				1		1		1		1		1		1		4,50.-	7	31,5	0	0
Ron Bacardí	1		2		1		1		1		1		1		1		4,50.-	9	40,5	0	0
Vodka Smimoff					1		1		1		1						4,20.-	1	4,2	3	12,6
Cava 20 cl.			2														5,00.-	2	10	0	0
Frutos secos	1			1	1		1		1		1		1		1		2,40.-	7	16,8	1	2,4
Patatas fritas		1			1	1	1		1		1	1	1		1		2,00.-	2	4	7	15
Chocolatina	1			1	1	2	1		1	2	1		1		1	1	2,00.-	7	14	6	14
TOTAL																		415,8		131	

## 6. Cierre de facturas.

Acaba de mencionarse, pero conviene destacar cual es el momento en que tiene lugar este proceso de cierre y traspaso a facturación y, realmente, qué significado tiene. El traspaso a facturación requiere una doble actuación: por un lado el cierre de la factura, incluyendo la correspondiente forma de pago, mientras que Recepción registra una acción de check out, que será posteriormente estudiada.

El estudio del cierre de una factura requiere el conocimiento de una nueva sección dentro de la Recepción, y que será conocida como caja o facturación, propiamente dicha. Sin embargo, ya se ha aludido a ello en el cuadro de la mano corriente.

El cierre de la factura se realiza siempre a petición del cliente. Debe recordarse que una factura, una vez emitida, no puede ser modificada, no pudiendo presentar tachaduras ni enmiendas, al ser un documento mercantil de carácter probatorio de haberse producido una compraventa. Por tanto, antes de que se realice ese cierre, algo que se verá en el estudio del check in, deben considerarse todos los cargos con el cliente, y establecer un acuerdo en cuanto a las cantidades que figuran en ella incorporados. Por ello, los sistemas informáticos suelen disponer de dos posibilidades:

- La emisión de un albarán, tal y como se viene indicando en este capítulo, sin que los cargos hayan sido integrados aún a factura alguna.
- La emisión de una factura proforma, que se entiende como un compromiso de compraventa o una oferta de servicios, asemejándose a lo que pudiera entenderse como un presupuesto.

En ambos casos, Recepción y cliente pueden establecer el acuerdo relativo a todos y cada uno de los cargos presentes en la factura. En este caso, pueden darse varias alternativas. Por un lado, puede ser que haya disconformidad en cuanto a la veracidad de algún cargo, con lo que deberá mostrarse al cliente la copia de vale que acredite la prestación del correspondiente servicio. Sin embargo, por otro lado, puede existir la posibilidad de que este cargo no se ajuste plenamente en cuanto a sus importes cargados, o no pueda demostrarse su prestación, al no poder acreditarlo documentalmente. En ese caso, debe retirarse de la factura, procediendo al abono de una deducción en mano corriente.

The screenshot shows a software interface for managing reservations and invoices. At the top, there are fields for 'CODIGO' (51), 'Tipo PVP' (1), and 'Pertenece a la reserva' (67). Below this, there are date fields for 'Fecha llegada' (5-Nov-2013) and 'Fecha salida' (6-Nov-2013). The 'Cliente' field is populated with 'A0003' and 'María del Carmen Lorenzo Díaz'. There are also fields for 'Nº Personas' (2), 'Niños' (0), 'Noches' (1), and 'habitación' (202). A table below lists the invoice items:

HABITACI	FECHA	CONCEPTO	IVA	PREC-UNITA	CANTIDAD	Descuento	IMPORTE	A
201	5-Nov-2013	HBT. DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
202	5-Nov-2013	HBT. DOBLE	10,00	60,00	1,00	0,00	60,00	
201	6-Nov-2013	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
202	6-Nov-2013	DESAYUNO	10,00	6,00	2,00	0,00	12,00	
							6,00	144,00

At the bottom of the interface, there is a summary section with the following values:

Importe neto	Importe iva	Importe total	Entregado	Saldo	Pagado todo
144,00	14,40	158,40	0,00	158,40	No

Una vez aclarados todos los extremos, procede el cierre de la misma. A partir de ese momento, dependiendo del cierre que se realice, procede:

- Realizar el correspondiente cobro, de acuerdo con la forma de pago aplicada, lo que se estudiará en el check out.
- Traspasar a créditos las facturas cerradas en esas condiciones.

Existe otra situación que conviene aclarar en el cierre de las facturas. Lo cierto es que sucede muy a menudo, y está directamente relacionado con reservas que se producen para más de una habitación, para reservas de grupos, o para casos en los que un titular de habitación se hace cargo de otras habitaciones en su misma factura.

### **7. Traspaso a créditos.**

Es la consecuencia del anterior cierre de factura, siempre que éste se realice sin cobro inmediato, aunque sea a través de tarjeta de crédito. La gran peculiaridad viene determinada por la apertura del correspondiente crédito en los casos que sea preciso, como se verá en el estudio de la facturación y el check out.

## **9. Sección de Conserjería**

Nuevamente, es necesario incidir en que la descripción de funciones, y su atribución a secciones, no siempre coincide con la estructura actual de los establecimientos, mucho más atomizados y con acumulación de funciones en un único mostrador o punto de prestación de los servicios, incluso por una única persona. Pero en este caso, se interpretan las funciones que, de acuerdo con la hotelería tradicional, han sido asignadas a la sección.

### **9.1. Personal de Conserjería.**

En una descripción de brigada larga, esta sección estaría gestionada por un Jefe de Departamento, al que se conoce como Jefe de Conserjería o Primer Conserje. A continuación, se incluyen los conserjes que sean necesario para cubrir los diferentes turnos, incluido el turno nocturno. A partir de ahí, en dependencia directa del Jefe y a las órdenes de los Conserjes, aparecen otras denominaciones profesionales:

- Portero de acceso, o porteros de servicios, cuya obligación consiste en los movimientos de los bultos y equipajes que entran o salen del establecimiento.
- Vigilante nocturno.
- Mozos de equipajes.
- Botones.
- Otras como pajes, intérpretes, ascensoristas,..., existieron en algún momento, relacionados con la dependencia del Conserje.

### **9.2. Funciones de Conserjería.**

Algunas de las funciones ya han sido mencionadas en el estudio de la Recepción, ante la dificultad que supone separarlas, dada la actual estructura del departamento. Las más habituales, se relacionan a continuación:

- Entrada y salida de equipajes.
- Consigna de equipajes.
- Control llaves y tarjetas.
- Cajas fuertes.
- Coordinación de porteros.
- Correspondencia y avisos de clientes.
- Comunicaciones, en caso de que no haya sección específica.
- Encargos de clientes.
- Anticipos o desembolsos a clientes.
- Cambio de moneda.
- Despertador.
- Servicio de información, tanto interna como externa.
- Relaciones con informadores, transferistas,...
- Objetos olvidados.
- Garaje.
- Atención de reclamaciones.

### **9.3. Equipajes.**

Se gestiona su entrada, salida y, si fuera necesario, su consigna. En el estudio de las actividades relacionadas con el check in ya se estudió su control de entrada, por lo que ahora, será objeto de estudio la gestión de su salida y la consigna.

Tradicionalmente, la emisión de la factura ha sido el condicionante del permiso por el cual, los mozos de equipajes procedían a dar salida al equipaje de los clientes. En la actualidad, con la constante reducción de servicios de este tipo para el ahorro de costes en hoteles de media y pequeña dimensión, no es una práctica muy habitual.

El proceso de salida de equipajes, en casos de categorías superiores, se inicia con la solicitud de su traslado por parte de los clientes, avisando así de su inminente salida. Como norma, el equipaje no se traslada más que a la Recepción para realizar las operaciones de check out, y será el Conserje quien ordene al mozo, proceder a la salida, recogiendo entonces los bultos para su traslado.

El tercer aspecto relacionado con los equipajes es la consigna. Se denomina consigna al espacio destinado al depósito de los bienes propiedad del cliente, especialmente los equipajes. Los equipajes pasan a consigna en función de diversas condiciones que pueden darse:

- Los clientes disponen de reserva cuyo último servicio contratado es la comida. Abandonan la habitación antes de las 12:00 horas y disponen su equipaje en la consigna hasta el momento en que se produce su salida del establecimiento.

- Los clientes con reserva acceden al establecimiento con cierta antelación respecto a la hora de entrada, o la habitación asignada aún no está en condiciones de ocuparse. El hotel consigna su equipaje, e incluso, en el supuesto de que los clientes abandonen el hotel para hacer alguna actividad externa, se traslada a la habitación.
- Los clientes portan bultos de equipaje que, ocasionalmente, no van a precisar durante su estancia. Permanecen consignados durante la totalidad de la estancia.
- Cualquier situación extraordinaria que indique que el cliente precisa del apoyo de esta actuación.

Para el desarrollo de este servicio, el hotel dispondrá de etiquetas identificativas de los bultos, al tiempo que debe disponer de los correspondientes recibos de entrega o tickets que permitan acreditar la propiedad y entrega de los bultos.

#### **9.4. Control llaves y tarjetas.**

Ya mencionadas en el apartado destinado al check in de los clientes, es importante dejar claro que, de acuerdo con la sistemática tradicional de la gestión hotelera, es Conserjería quien se encarga de cuantas relaciones sean necesarias con el cliente, a excepción del momento de la recepción. Por tanto, la entrega, custodia y recogida de llaves corresponde a esta sección del departamento. De hecho, tradicionalmente, Recepción emitía un parte de entrada para su entrega en Conserjería, donde se entrega la lleva al cliente y se ordena todo lo relativo a sus equipajes.

Resulta habitual que las llaves de las habitaciones vayan acompañados de llaveros de grandes dimensiones, especialmente pensados para que supongan un estorbo para el cliente, y así no se olvide de realizar su entrega en el momento de la salida. Sin embargo, lo más habitual en la actualidad es encontrar sistema de tarjeta. Existen dos formas de gestión de tarjetas de acceso a las habitaciones:

- **Tarjetas perforadas.** Son elementos de un solo uso y, mediante la asociación de la habitación y la estancia del cliente, se perfora la tarjeta para que responda a un determinado código de seguridad de la cerradura.
- **Tarjeta de banda magnética.** Se graba en esa banda la estancia del cliente, lo cual habilita el uso de la tarjeta para un periodo de tiempo determinado.

La diferencia entre ambas es que la tarjeta de banda magnética puede ser reutilizada mediante una nueva configuración.

Además, el uso de tarjetas en los accesos a habitaciones, permite optimizar la gestión energética, de tal forma que, una vez abierta la puerta, se introduce en un dispositivo que habilita la existencia de suministro eléctrico en la habitación.

No obstante, el uso de las tarjetas tiene sus puntos positivos y negativos, en la opinión generalizada:

- No es necesaria su entrega en el momento del check out, o cuando el cliente abandona temporalmente el establecimiento. Este aspecto evita la necesidad de preguntar acerca de las llaves, pero en cambio, se convierte en un elemento contrario a la seguridad y el control de la estancia del cliente.
- Permite establecer un registro los movimientos realizados por el cliente en la apertura y cierre de las puertas de las habitaciones.
- En el caso de las tarjetas de banda magnética, permiten nuevas configuraciones, al tiempo que pueden ser sustituidas por tarjetas nuevas.
- Permite duplicar los dispositivos de acceso a las habitaciones, pudiendo entregar una tarjeta por cliente en la misma habitación.

### **9.5. Cajas fuertes.**

Ya se ha insistido, desde el conocimiento del contrato de alojamiento u hospedaje, y así figura en la tarjeta de bienvenida o tarjeta de estancia, que la Dirección del hotel no responde de aquellos bienes que no hayan sido entregados para su consigna o custodia. Para ofrecer un servicio más al cliente existe la posibilidad de instalar cajas de seguridad o cajas fuertes. Existen dos modalidades:

Cajas individuales situadas en las habitaciones.

Cajas individuales situadas en espacios específicos, que además son obligatorias en Campamentos Públicos de Turismo de Primera Categoría.

En cualquiera de los casos, Conserjería se ocupará de su alquiler mediante la entrega de llaves o claves de acceso, de tal forma que el cliente pueda disponer libremente de su uso, lo que conlleva el pago de un alquiler, que será cargado en factura. De esta situación se exceptúan los servicios de cajas de seguridad que requieren el depósito de una moneda para habilitar la carga de claves, algo que queda deshabilitado cuando la caja se queda abierta, a la finalización de la estancia del cliente, durante un tiempo determinado. También, existe la posibilidad de hacer uso de cajas con dispositivo de tarjeta que, al igual que las tarjetas de las cerraduras de las puertas de acceso, pueden ser programadas para el tiempo de estancia.

### **9.6. Coordinación de porteros.**

Los porteros constituyen un elemento adicional de la seguridad del establecimiento. Si se incluye bajo esta denominación a todo un bloque de puestos ya mencionados, podría decirse que la coordinación de este personal consiste en una plena organización de su participación con el cliente, sin su presencia, o como elementos de control de cuanto sucede en el hall del hotel.

Conserjería establecerá cuáles son las funciones a coordinar de tal modo que:

- El portero de coches recibe y despide a los clientes.
- El portero de accesos acompaña al cliente al interior en su llegada.

- El mozo de equipajes recoge los bultos y espera la asignación de la habitación.
- El botones acompaña al cliente hasta su habitación.

### **9.7. Correspondencia y avisos de clientes.**

Toda la correspondencia que llega al hotel es clasificada en Conserjería. Es desde allí desde donde se procede a su reparto. De hecho, una de las obligaciones de los conserjes es verificar que un cliente haya podido recibir correspondencia o visos de algún tipo en el momento de la entrega inicial de llaves. La telefonía móvil y el correo electrónico han reducido notablemente esta actividad.

Sin embargo, es posible que un cliente espere la llegada de algún tipo de envío por mensajería, telegramas, burofax o telefax; que después de su estancia le reste por recibir algún tipo de correo o envío como el anterior; que desee que se haga algún envío en su nombre, o incluso, que durante su estancia alguien telefonee al hotel y sea imposible localizar al cliente. Para esos casos, existe la posibilidad de encontrar formularios específicos.

### **9.8. Comunicaciones.**

En el supuesto de que no exista una sección específica para las actividades de comunicaciones, todo lo que incluye teléfono y fax, Conserjería establecerá los controles de la centralita telefónica y demás dispositivos de comunicaciones, necesarios para el desarrollo de la actividad.

### **9.9. Encargos de los clientes.**

Como posteriormente se verá, y dada la importancia de las relaciones del cliente con el establecimiento, lo que tiene lugar a partir de la Conserjería, puede darse el supuesto que las necesidades de la información que se presta se vean incrementadas por necesidades del cliente, que pueden ser cubiertas desde esta sección.

En ocasiones, estos encargos de clientes pueden ser resueltos mediante un servicio telefónico o haciendo uso de las TIC, algo que puede suceder con la petición del alquiler de un coche, la reserva de un restaurante o entradas para un espectáculo. Pero pueden darse casos diferentes en los que sea exigible realizar algún tipo de salida del establecimiento y consecuente traslado, como la compra de artículos determinados como medicamentos, o como sucedía antes de la era digital con el revelado de fotografías, e incluso, proceder a la devolución de compras o similares.

En cualquier caso, realizar un encargo del cliente que exija salida del establecimiento de alguna persona del equipo requerirá la autorización expresa del Jefe del Departamento.

### **9.10. Anticipos o desembolsos a clientes.**

Tradicionalmente se le conoce como desembolsos del Conserje. Cada vez, son menos, pero existe la posibilidad de que sean necesarios de afrontar en situaciones como la recepción de paquetes o sobres por mensajería, dirigidos a un cliente y que llegan en su ausencia. También,



como resultado de lo explicado en el epígrafe anterior, en el supuesto de salidas para realizar encargos de los clientes en los que sea exigible algún tipo de desembolso, la persona encargada de realizar este trabajo entregará al Conserje el original del recibo del dinero, procediendo a hacer una copia del mismo e incorporarlo al expediente del cliente, y entregando a éste el original.

El importe satisfecho, en cualquier caso, se incorporará como cargo a la factura del cliente, salvo pacto en contrario.

### **9.11. Cambio de moneda.**

La llegada del euro ha reducido notablemente esta actividad, por otro lado bastante productiva, aunque arriesgada por las fluctuaciones del mercado.

Esta es una actividad reglamentada por el Banco de España que consiste en cambiar moneda extranjera por la moneda de curso legal en España, en este caso el €. Esta operación tiene dos componentes:

- El cambio oficial de la moneda.
- Las comisiones por la operación.

Contablemente, la moneda extranjera es un activo corriente que puede permanecer en el Balance el tiempo deseado hasta que las fluctuaciones supongan la posibilidad de realizar en una entidad financiera un cambio más favorable, pero puede darse la situación totalmente opuesta.

Por otro lado, las comisiones obtenidas se incorporarán a modo de ingresos extraordinarios a la actividad hotelera. Sin embargo, en algunos destinos del producto sol y playa, algunas empresas ceden las comisiones al personal que realiza esta actividad, aunque su popularidad es cada vez menor, si bien fue, especialmente en estos destinos, una actividad muy productiva.

### **9.12. Servicio de despertador.**

Es una actividad muy popular y arraigada en los establecimientos hoteleros de todo el mundo. El cliente precisa que se le despierte a una hora determinada y es habitual que de cuenta de ello al Conserje, quien se ocupará de ello.

Se han desarrollado técnicas diferentes para reducir esta actividad. Algunos programas informáticos permiten la anotación del cliente para que sea el propio sistema informático, mediante una conexión telefónica, quien avise al cliente a la hora convenida. También existen posibilidades de programación de los terminales telefónicos. Pero sigue imperando la fórmula de la llamada del Conserje, quien a la hora convenida, telefona a la habitación. En este caso, la fórmula de cortesía implica dar los "buenos días" al cliente, dirigiéndose a él como "Señor" y su apellido, y comunicándole sencillamente la hora.

Para realizar este control, se dispone de las tradicionales "hojas de llamada".

HOTEL **** LA ESCUELA													
HOJA DE LLAMADAS							FECHA			2.0 _____			
HORAS	NÚMERO DE HABITACIÓN												
04:30													
04:45													
05:00													
05:15													
05:30													
05:45													
06:00													
06:15													
06:30													
06:45													
07:00													
07:15													
07:30													
07:45													
08:00													
08:15													
08:30													
08:45													
09:00													
09:15													
09:30													
09:45													
10:00													

### 9.13. Servicio de información.

Tradicionalmente, como se viene insistiendo, el Conserje era un personaje fundamental en la relación con el cliente, algo que hoy viene siendo sustituido por el Recepcionista que acapara las funciones de ambas secciones. Al ser ésta la situación, el cliente siempre recurre a este punto cuando desea obtener información.

La información que se presta en el Mostrador es de dos tipos:

- **Información interna.** Está compuesta por todo lo referente a la actividad del establecimiento. En muchos casos, esta información no se presta a indicación del cliente, sino que se convierte en habitual el hecho de facilitarla ya desde la llegada del cliente, procediéndose también a la colocación de dispositivos de información mediante paneles en

Recepción, el ascensor, u otros. Dentro de este apartado de información aparecen los horarios de comidas y desayunos, la existencia de servicio de TV de pago, etc.

- **Información externa.** Está referida al entorno del establecimiento. El personal implicado debe tener conocimiento de horarios, tarifas, recursos del entorno, establecimientos comerciales y de restauración,... Será el encargado de informar a los clientes acerca de muchas de sus inquietudes, al tiempo que debe facilitar esa información de forma objetiva. Facilitará el servicio cuidando mucho que el cliente no pueda presuponer que esté intentando dirigirle hacia el consumo de un servicio determinado.

Para llevar a cabo esta función debe poseer buen conocimiento del lugar, así como disponer de facilidad para el uso de planos, mapas y callejeros, al tiempo que guías y tarifas, sean en soporte de papel o tecnológicos. Además, debe estar dispuesto a ponerse en el lugar del cliente y realizar las gestiones oportunas para el mismo, a modo de los encargos del cliente, previamente mencionados.

#### **9.14. Relaciones con informadores, transferistas,...**

A efectos de coordinación, especialmente en el caso de reservas de grupos, Conserjería establece la relación con los informadores, a modo de nexo de unión con el resto del grupo, y con la intención de no verse obligado el establecimiento as informar cliente a cliente.

Asimismo, en especial en los hoteles de playa, donde los clientes llegan en grupos procedentes de medios de transporte como el avión, existe una relación especial con los transferistas, entendiéndose como tales a los medios de transporte que trasladan a los clientes desde el hotel hacia otro medio de transporte, o en el caso de excursiones o desplazamientos a otras ciudades.

En ambos casos, será Conserjería quien coordine todas las actividades relacionadas con este tráfico y movimientos de los grupos, siempre de acuerdo con sus responsables fuera del hotel.

#### **9.15. Objetos olvidados.**

A lo largo de la estancia del cliente está terminantemente prohibido que el personal de pisos revise cajones y armarios, pero cuando se trata de una habitación de salida se convierte en norma indispensable. En el proceso de revisión de las habitaciones es habitual que puedan aparecer objetos olvidados por parte de los clientes. Esta situación puede darse en el baño, sobre la cama o en aquellas partes que durante su estancia no han sido revisadas.

La primera medida que debe adoptarse en este caso es preguntar a Recepción / Conserjería acerca de si el cliente continúa aún en el hotel. De no ser así, el personal de pisos entrega a la Gobernanta el objeto u objetos, quien iniciará el proceso de custodia registrando el objeto en el documento establecido donde aparecerá la persona que lo encuentra, fecha, hora y lugar o habitación, descripción y estado del mismo.

En este supuesto, y de acuerdo con el procedimiento diseñado al efecto, se cumplimenta este documento:

<b>PARTE DE ENTREGA DE OBJETOS OLVIDADOS</b>		<b>ORDEN N°:</b> _____
HABITACIÓN	LUGAR	FECHA
PERSONA QUE ENCUENTRA EL OBJETO:		
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:		
ENTREGADO POR:		RECIBIDO POR:
FIRMA:		FIRMA:

Una vez realizada la entrega a la Gobernanta, ésta realiza en correspondiente registro, que estará en poder de Conserjería:

#### REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS

ORDEN N°	HABITACIÓN	FECHA	PERSONA QUE LO ENTREGA	DESCRIPCIÓN	ESTADO	DEVOLUCIÓN			
						FECHA	RECOGIDO POR	ENVIADO	ACUSE DE RECIBO
4/2010	109	16/08/2010	Ana M <sup>e</sup> López	Alfiler de corbata dorado con cadena	Bueno	XXXXX	XXXXX	25/08/10	Seur
5/2010	410	20/08/2010	Luisa Pérez	Set de maquillaje	Bueno	23/08/10	Ramón Gómez	XXXXX	Firmado

#### 9.16. Garaje.

En caso de que el hotel disponga de garaje, y además exista una tarifa de uso del mismo, debe realizarse un control de sus movimientos. En la actualidad, gracias a las tecnologías, la práctica

ha venido demostrando la efectividad del uso de cámaras e interruptores de apertura y cierre que pueden ser controlados desde la Recepción / Conserjería. Pero en grandes establecimientos, aún existe un turno de control en el garaje. En este caso, y de acuerdo con la Conserjería, se realiza un control de movimientos a partir del siguiente impreso:

<b>HOTEL **** LA ESCUELA</b>				
PARTE DE MOVIMIENTO Y OCUPACIÓN DEL GARAJE			FECHA	
			/ / 2.0__	
ENTRADAS				
Hora entrada	Marca	Matrícula	CLIENTE	HBT.

<b>HOTEL **** LA ESCUELA</b>				
PARTE DE MOVIMIENTO Y OCUPACIÓN DEL GARAJE			FECHA	
			/ / 2.0__	
SALIDAS				
Hora entrada	Marca	Matrícula	CLIENTE	HBT.

Vehículos día anterior.....	
Entradas.....	
Salidas.....	
<b>TOTAL VEHÍCULOS EN GARAJE...</b>	

Comprobado y conforme:

El encargado de garaje

**10. Atención de reclamaciones.**

No existe situación más complicada en el momento de la prestación de servicio y la atención al cliente que el hecho de la existencia de un servicio erróneo o mal prestado, aunque solamente sea desde el punto de vista del cliente.

Es necesario concretar que el servicio perfecto es solamente un objetivo. Su prestación sólo puede asemejarse a unos estándares que pueden no corresponderse con una perfección total. Este hecho genera las reclamaciones por parte del cliente, que deben ser correctamente tratadas para evitar complicaciones innecesarias o para ser utilizadas como elemento de fidelización del cliente.

Ciertamente, existen "reclamadores profesionales" que conocen perfectamente la dinámica y que pueden complicar en cierta medida este proceso. Por ello, la empresa deberá mantener debidamente informado a todo el personal que permanece en contacto con el cliente para saber cual es la reacción que se espera ante una posible queja. Sobre todo porque una resolución amistosa y efectiva por parte de la empresa de una reclamación puede suponer un activo a la hora de la fidelización de clientes.

Habitualmente se distinguen las siguientes tipologías de reclamaciones:

- Objeciones.
- Quejas.
- Reclamaciones.

### **10.1. Objeciones.**

Las objeciones no son realmente una queja o reclamación propiamente dichas, sino que son respuestas automáticas, por parte del cliente, relativas a las condiciones del servicio. En muchas ocasiones se deben solamente al carácter del cliente. En otras reflejan dudas o temores del cliente acerca del servicio que va a recibir.

La obligación del personal de atención al cliente debe ser evitar que una objeción se convierta en queja o reclamación.

Normalmente, las objeciones aparecen en el momento de la venta o en el momento de llegada del cliente, y no siempre afloran de forma automática sino que quedan guardadas en el cliente y aparecen posteriormente contribuyendo a reforzar otros tipos de reclamaciones.

Las objeciones deben cerrarse en el mismo momento en que se tenga conocimiento de su existencia, y siempre debe explicarse el servicio o las razones por las que se manifiesta su existencia. Algunas objeciones son relativas al mantenimiento de la reserva hasta una hora determinada, la petición de un número de tarjeta de crédito, los horarios del restaurante,...

Su cierre es sencillo y fácil de explicar, pero nunca debe dejarse pendiente.

### **10.2. Quejas y reclamaciones.**

Quejas y reclamaciones son lo mismo, si bien existe un aspecto formal que las hace diferentes:

**Queja** es toda demanda que realiza el cliente con motivo de alguna irregularidad relacionada con la prestación del servicio. En cambio, deja de ser una queja para ser una **reclamación** cuando esa queja se formaliza de acuerdo con la normativa vigente de modo documental.

Las reclamaciones deben presentarse en modelo formalizado que existe a tal efecto fruto del R.D. 2.199/1.976 de 10 de agosto y que ha sido desarrollado posteriormente por las Comunidades Autónomas que legislan al tener competencias en materia de Turismo. De tal modo que:

- Las Hojas de Reclamaciones estarán siempre a disposición de los clientes y serán entregadas por los Servicios Territoriales de las Direcciones Regionales o Generales de Turismo.
- Estarán formadas por bloques unitarios de varias hojas con las instrucciones al dorso en varios idiomas.
- Debe informarse por escrito y en lugar visible de su existencia.
- Si en la reclamación se va a declarar algún aspecto relacionado con los precios, la empresa no estará obligada a hacer entrega de la hoja de reclamación hasta que el cliente no satisfaga la factura.
- En cualquier caso el cliente deberá aportar cuantas pruebas considere oportunas.
- Será el cliente quien remita a la Administración su copia para posterior expediente, no siendo válidas una vez transcurrido un mes.
- El plazo de contestación por parte de la Administración será de quince días después de su recepción. Lo hará por escrito al denunciante informándole de la apertura del expediente mediante PLIEGO DE CARGOS.
- Este pliego de cargos será remitido asimismo a la empresa para su análisis y le concederá un plazo de ocho días para elaborar el consecuente PLIEGO DE DESCARGO. En el primero se hará constar la sanción que los hechos propuestos implican para proponer en el caso de que pasen a ser considerados como HECHOS PROBADOS.
- Todo ello iniciará un procedimiento administrativo.
- Será gravemente considerado el hecho de la negativa a facilitar las mencionadas hojas de reclamaciones.

### **10.2.1. Tipos y tratamiento de quejas y reclamaciones.**

Se distinguen los siguientes tipos:

- Quejas y reclamaciones internas o en mostrador.
- Quejas a partir de cuestionario
- Cartas dirigidas a la dirección.

#### **A) Quejas y reclamaciones internas o en mostrador.**

Son las más comunes en los establecimientos hoteleros y están relacionadas con las deficiencias en la prestación del servicio, en las condiciones de las instalaciones, en la atención o consideración por parte del personal, en la no resolución de quejas anteriores o en la relación calidad precio de los servicios adicionales, principalmente.



Su tratamiento es sencillo pero se debe tener en cuenta que el cliente podrá dirigir una queja por alguna actuación en concreto que pueda parecer de índole menor, pero que implica para él la gravedad que puede conllevar una reclamación, que resulta ser, generalmente, un cúmulo de acciones, en ocasiones desgraciadas, pero por las cuales el cliente se siente desagraviado. En este caso el cliente reclamará disculpas del encargado o director o incluso será capaz de llegar a solicitar compensaciones económicas en concepto de indemnización.

Un profesional debe conocer como tratar una queja o reclamación desde la base que jamás tratará estas situaciones como algo personal, sino que el cliente estará refiriéndose a la empresa en general. Será inevitable no sentirse afectado por ello ya que se forma parte de la queja, pero el éxito comienza al no tomarla de forma personal o individual y no tratar de desviarlas hacia otra sección, departamento o personas del colectivo.

Si la solución no se ve de modo inmediato con las disculpas del personal de atención al cliente, será la dirección del establecimiento quien asuma la responsabilidad de la gestión llevando al cliente a un espacio donde poder dialogar y establecer los acuerdos necesarios.

### **B) Quejas a partir de cuestionario.**

En la actualidad muchas empresas están certificadas en Sistemas de Gestión de Calidad. Estos sistemas, a la hora de verificar sus indicadores precisa de cuestionarios de satisfacción por parte de los clientes. Además, muchas empresas hoteleras no certificadas disponen cuestionarios en las habitaciones o en recepción para que los clientes puedan manifestar su opinión a partir de los ítems fijados por el hotel.

La elaboración de cuestionarios por parte de los clientes ofrece una información relativa a los clientes cuya asociación puede ser múltiple y comparable. No se trata de quejas formales pero sirven para conocer información suficiente para elaborar un dictamen acerca de la situación del establecimiento que permita abordar decisiones encaminadas a la mejora de los puntos débiles.

### **C) Quejas a partir de cartas enviadas a la dirección.**

A diferencia de la anterior, esta modalidad de queja se hace con la esperanza de que el establecimiento proceda con una respuesta. La segunda diferencia es que en este caso, es el cliente el que fija los criterios de queja, no ciñéndose a ítems previamente determinados.

El índice de clientes descontentos que hace uso de este sistema es muy bajo. Sin embargo, en caso de respuesta rápida, resulta ser una excelente herramienta de fidelización de clientes.