AREA DE RECEPCION

Mercy Mariaga Martinez

junio/2025

Contenidos

Definicion Area de recepcion

Organizacion del area de recepcion

Funciones y tareas de una recepcionista

Turnos de trabajo

Entrega de turnos

Recepcion

Definicion de Recepcion

El área de recepción es el espacio físico y el conjunto de recursos humanos y tecnológicos destinados a la atención, bienvenida, registro y orientación de las personas que llegan a un olojamiento



funciones del area de recepcion



Atención al cliente: Resolver dudas, proporcionar información y asistir en lo que sea necesario.

Gestión de llegadas y salidas: Registrar entradas, asignar recursos (habitaciones, citas, etc.) y procesar salidas.

Comunicación: Actuar como enlace entre los visitantes y los diferentes departamentos internos.

Administración: Manejar correspondencia, llamadas telefónicas y tareas administrativas básicas.

Organigrama del area de recepcion

El organigrama puede variar según el tamaño y tipo de organización, pero generalmente sigue una estructura jerárquica para asegurar una operación fluida:

Organigrama del area de recepcion

jefe de recepcion

Supervisa todas las operaciones, gestiona el personal, resuelve problemas complejos y coordina con otros departamentos.

Supervisora de recepcion

entrena al personal nuevo, maneja situaciones diarias y asegura el cumplimiento de los procedimientos.

Recepcionista

Es la persona de primera línea que interactúa directamente con el público. Realiza el registro, atiende llamadas, procesa pagos y proporciona información.

ORGANIZACION DEL AREA DE RECEPCION

Una recepción bien organizada es clave para la eficiencia. Esto implica:



Diseño del espacio: Debe ser acogedor, funcional y estético. Incluye el mostrador de recepción, sala de espera, áreas de trabajo para el personal y, si es necesario, espacios para equipaje o correspondencia.

ORGANIZACION DEL AREA DE RECEPCION

Equipamiento:

Tecnológico: Computadoras, impresoras, teléfonos, software de gestión (PMS en hoteles)

Material de oficina: Papelería, bolígrafos, archivadores, sellos, etc.

Información: Folletos, mapas, directorios telefónicos, catálogos de servicios.

Sistemas y procedimientos: Establecer protocolos claros para el registro, manejo de quejas, comunicación interna y externa, y gestión de incidencias.

ORGANIZACION DEL AREA DE RECEPCION

Presentación personal: El personal de recepción debe mantener una imagen profesional y pulcra, ya que son la cara de la empresa.

Funciones y tareas de un recepcionista



ATENCION TELEFONICA

Responder llamadas, transferir a otros departamentos, tomar mensajes

GESTION DE RESERVAS

Agendar, modificar y cancelar reservas o citas.





CHEK IN REGISTRO

Solicitar y verificar datos, asignar recursos, entregar llaves o pases.

ATENCION A CONSULTAS

Proporcionar información sobre servicios, horarios, ubicación, etc



Funciones y tareas de un recepcionista



GESTION DE CORRESPONDENCIA

Recibir, clasificar y distribuir correo y paquetería

MANEJO DE PAGOS

Procesar transacciones, emitir facturas y controlar la caja





RESOLUCION DE PROBLEMAS

Manejar quejas, incidencias o solicitudes especiales

MANTENIMIENTO DEL AREA

Asegurar que la recepción esté limpia y ordenada.



Funciones y tareas de un recepcionista



Check-out/Salida

Procesar la salida, cerrar cuentas y despedir al cliente.





Turnos de Trabajo



La operación de una recepción suele ser continua, por lo que se organizan en turnos para cubrir todas las horas de servicio. Los tipos de turnos más comunes incluyen:

Turno de mañana

Generalmente de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. Se encarga de los check-outs y la preparación para las llegadas

Turnos de Trabajo



Turno de tarde: Generalmente de 3:00 p.m. a 11:00 p.m. Se enfoca en los check-ins y la atención durante la tarde-noche.

Turno de noche (Nocturno): Generalmente de 11:00 p.m. a 7:00 a.m. Realiza auditorías nocturnas, prepara informes del día siguiente y atiende llegadas tardías o emergencias.

Entrega de turnos



La entrega de turnos es un momento crítico para la continuidad del servicio. Debe ser un proceso estructurado y detallado para que el recepcionista entrante esté completamente informado. Los elementos clave de una buena entrega de turnos son:

Entrega de turnos

comunicacion verbal

Un resumen directo de lo más importante acontecido durante el turno saliente.



Entrega de turnos

Libro de incidencias/Bitácora:

Un registro escrito donde se anotan eventos relevantes, problemas resueltos, problemas pendientes, solicitudes especiales y cualquier otra información crucial (ej: "Sra. López del 305 necesita toallas extras", "El ascensor 2 está fuera de servicio").



Entrega de turnos

Resumen de tareas pendientes:

Enumerar las tareas que no se pudieron completar y que deben ser continuadas por el siguiente turno.



Entrega de turnos

Información sobre el estado actual

Número de llegadas, salidas, ocupación, eventos especiales del día, etc.



Entrega de turnos

Revisión de caja (si aplica)

Conteo de efectivo y cuadre con los registros del sistema



Entrega de turnos

Una entrega de turno efectiva garantiza que la información fluya sin interrupciones, minimiza errores y asegura una experiencia consistente para el cliente.



Actividad en grupo No. 1

Instrucciones:

Escenario: Vas a simular un día típico en la recepción de un hotel.
Tareas del Turno de Tarde (3:00 PM - 11:00 PM): Anota al menos cinco situaciones o tareas que un recepcionista podría enfrentar durante este turno.

Piensa en:

Un check-in (registro de llegada). consulta de un huésped. Una llamada telefónica. Un problema o queja. Una tarea administrativa.

Actividad en grupo No. 2

Entrega de Turno al final de la jornada

Redacta un pequeño "reporte" de entrega de turno para el recepcionista del turno de noche. Debe incluir:

Un saludo al compañero.

Un resumen de las situaciones más importantes o inusuales que ocurrieron. Tareas pendientes o información crucial que el turno de noche deba saber (ej: "el huésped de la habitación 205 pidió un despertador a las 6 AM"). Cualquier otra información relevante para la continuidad del servicio.

Muchas GRACIAS