

**PERÚ**Ministerio
de EducaciónCentro Vacacional
Huampaní

Gerencia General

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 084-2016-CVH-GG

Lima, 23 de diciembre de 2016.

VISTO

El informe N° 30-2016-CVH-GG-OPP, de fecha 21 de diciembre del 2016, emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto del CVH.

CONSIDERANDO

Que, mediante Decreto Legislativo N° 756, de fecha 13 de noviembre de 1991, se define la naturaleza jurídica del Centro Vacacional Huampaní, precisando que es una persona jurídica de derecho público interno del Sector Educación, autofinanciada, sin afectar recursos del Tesoro Público, que tiene por finalidad prestar servicios hoteleros, esparcimiento, recreación y deporte;

Que, la Segunda Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762 – Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que la Empresa Centro Vacacional Huampaní es una persona jurídica de derecho público interno que se encuentra comprendida en el sector educación;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 036-95-ED el Centro Vacacional Huampaní, es una institución pública descentralizada del Ministerio de Educación, con personería jurídica de derecho público con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera; cuya finalidad es prestar servicios hoteleros, de esparcimiento, recreación y deporte; así como apoyar la ejecución de convenciones, eventos culturales y otros servicios afines con capacidad para el desarrollo de actividades y eventos deportivos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR/DM, se aprueba el Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR; plan elaborado para el periodo 2011-2018, con objetivos generales y objetivos específicos que se propone alcanzar mediante estrategias y acciones dinámicas y eficientes con el propósito de impulsar la calidad turística y una cultura de calidad en esta materia. El Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) es un instrumento inspirado en la noción de que un producto turístico de calidad, debe combinar atractivos, servicios y facilidades de una manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas al lugar donde se ofrece dicho producto y que esta decisión se repita (dimensión de oferta) y la satisfacción de las necesidades y aspiraciones del turista (dimensión de demanda);

Que, la Unidad de Aseguramiento de la Calidad en coordinación con la Gerencia de Operaciones proyecta el "Protocolo de Atención al Cliente en el Centro Vacacional Huampaní";

Que, la Oficina de Planificación y Presupuesto en cumplimiento a sus funciones; propone para su aprobación el "Protocolo de Atención al Cliente en el Centro Vacacional Huampaní", documento técnico que ha sido elaborado tomando en cuenta el marco legal vigente y sobre todo en la necesidad de contar con herramientas técnicas uniformes necesarias, para determinar los niveles de eficacia, eficiencia y calidad para la obtención de resultados que constituyan a mejorar las atenciones en el Centro Vacacional Huampaní, y

Que, en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto Supremo N° 036-95 Estatuto del Centro Vacacional Huampaní y el Reglamento de Organización y Funciones del Centro Vacacional Huampaní, modificado según Resolución de Gerencia General N° 125-2015-CVH-GG, que determina las atribuciones de la Gerencia General del CVH



Informes y Reservas: Carretera Central Km. 24.5 - Chaclacayo / Av. República de Colombia (ex Av. Central) 710 - San Isidro
Telfs: 497-1008 / 358-1481 / 497-1738 / 221-8483

E-mail: ventas@cvhuampani.com / ventas_cvh@speedy.com.pe / Página Web: www.cvhuampani.com



PERÚ

Ministerio
de Educación

Centro Vacacional
Huampani

Gerencia General

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 084-2016-CVH-GG

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Apruébese el "Protocolo de Atención al Cliente en el Centro Vacacional Huampani".

Artículo 2.- Déjese sin efecto las disposiciones que se opongan a la presente Resolución.

Artículo 3.- Publíquese la presente Resolución en el Portal Web del Centro Vacacional Huampani y procédase a su difusión interna a las unidades orgánicas con fines que correspondan a sus respectivas funciones.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



CENTRO VACACIONAL HUAMPANI


JUAN ANDRÉS FARIAS FEBRES
GERENTE GENERAL



PERU

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional Huampaní

Gerencia General

DIRECTIVA N° 30-2016-CVH-GG

**“PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO
VACACIONAL HUAMPANÍ”**

I. FINALIDAD

Mejorar la calidad del servicio y superar las expectativas del cliente que visita y o se aloja en el Centro Vacacional Huampaní.

II. OBJETIVOS

- ✓ Buscar que el personal del Centro Vacacional Huampaní, sepa cómo actuar, comunicarse y atender al cliente.
- ✓ Concientizar al personal del Centro Vacacional Huampaní, en el valor que representa el cliente que nos visita.
- ✓ Lograr no solo un servicio de calidad sino también acercar de manera más eficiente la oferta del Centro Vacacional Huampaní a las necesidades específicas de cada cliente.
- ✓ Lograr que la atención al cliente se caracterice por su homogeneidad y estandarización.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo es de aplicación obligatoria para todo el personal del Centro Vacacional Huampaní.

IV. VIGENCIA

El presente Protocolo entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

V. BASE LEGAL

- Resolución Ministerial N° 073-2011-MINCETUR/DM, Plan Nacional de Calidad Turística CULTUR.
- Instrumentos de intervención del Plan Nacional de Calidad Turística CULTUR:
 - Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje.
 - Manual de Buenas Prácticas para la atención de clientes dirigido a personal de contacto.
 - Manual de Buenas Prácticas para la atención de clientes dirigido a gerentes, administradores y mandos medios.

VI. PROCEDIMIENTOS

6.1 CONTACTO INICIAL

6.1.1 ¿Qué hacer?

El contacto inicial es clave para que la atención al cliente se desarrolle satisfactoriamente. Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al cliente con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nuestro nombre (sonríe y mire a los ojos al cliente de manera amable).



PERU

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional Huampaní

Gerencia General

Seguidamente, lo acogemos amablemente y, de manera cordial, le daremos la bienvenida y le ofreceremos nuestra ayuda.

6.1.2 ¿Cómo hacerlo?

Si la atención es presencial: Buenos días / tardes, bienvenido al Centro Vacacional Huampaní, mi nombre es ¿En qué puedo ayudarle?

Si la atención es telefónica: Centro Vacacional Huampaní Buenos días / tardes, lo saluda ¿En qué puedo ayudarle?

Si la atención es diferida (web, mail, etc.): Garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible. El tiempo de respuesta debe ser dentro de las 12 horas posteriores a la recepción de la solicitud.

6.2 RELACION CON LOS CLIENTES

El personal del Centro Vacacional Huampaní, deberá aplicar las siguientes normas para asegurar la calidad del servicio al cliente.

6.2.1 Trato amable con los clientes.

Nuestra amabilidad se verá reflejada cuando:

- ✓ Tenemos el tono de voz es relajado, sin prisa ni ansiedad.
- ✓ Tenemos la capacidad de escuchar y comprender todo lo que nos dice el cliente.
- ✓ Tenemos la capacidad de realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
- ✓ Tenemos la capacidad de controlar la agresividad.
- ✓ Tenemos la capacidad de sonreír.

6.2.2 Imagen personal cuidada.

El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste el uniforme en perfecto estado, proyectando una imagen de profesionalismo y pulcritud en el servicio. Luce su fotocheck. En el caso de las damas el cabello recogido, sin exceso de perfume, joyas o maquillaje. En el caso de los varones bien afeitados, cabello corto y peinado.

6.2.3 Mantener una imagen de interés en el cliente.

Esto se refleja en:

- ✓ Mantener contacto visual.
- ✓ Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos.
- ✓ Asentir regularmente cuando el cliente habla.
- ✓ Anotar los datos proporcionados por el cliente cuando la complejidad (por ejemplo, un apellido, una dirección, una hora) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje.
- ✓ Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará colocarse las manos a los bolsillos y/o cruzar los brazos.

6.2.4 Relación presencial con el cliente

- ✓ La relación con el cliente será siempre de "Usted"
- ✓ El personal se encuentra siempre a la vista del cliente. En el caso de que exista un mostrador o barra se intentará en la medida de lo posible no dar la espalda al cliente.



- ✓ Cuando el cliente se dirige a cualquier trabajador, independientemente de que no se trate de su área de trabajo, lo atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su necesidad.
- ✓ Deberá primar la rapidez en la atención presencial.
- ✓ El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él.
- ✓ En el caso de que se esté ocupado con un cliente, cuando llega otro cliente, se realiza una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera.
- ✓ Si estando atendiendo a un cliente se produce una llamada telefónica se solicitará la autorización al cliente para contestar y en caso de que se trate de llamadas que no son de otros clientes se dejarán en espera o se pospondrán.
- ✓ El personal deberá primar una actitud de discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente.
- ✓ Cualquier problema de trabajo entre el personal, deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- ✓ En caso de estar realizando una gestión que requiera una espera del cliente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea mayor a 5 minutos se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente pueda sentarse.

6.2.5 CARACTERÍSTICAS EN LA ATENCIÓN

Para que el servicio al CLIENTE sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se mencionan los más significativos:

- ✓ **CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los clientes confíen en la exactitud de la información brindada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza.
- ✓ **AMABLE:** Que se brinde al cliente el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen.
- ✓ **EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los clientes.
- ✓ **OPORTUNO:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia
- ✓ **TRANSPARENTE:** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el servicio solicitado por el cliente.
- ✓ **ACTUALIZADO:** Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
- ✓ **LENGUAJE SENCILLO:** Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
- ✓ **EMPATÍA:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad ") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.
- ✓ **TOLERANCIA:** Capacidad que se tiene para comprender al cliente en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

6.2.6 Atención Telefónica

- ✓ Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer timbrado.
- ✓ Al descolgar el teléfono si es una llamada externa se identifica el nombre del establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Centro Vacacional Huampani, buenos días,Contesta, ¿En qué puedo ayudarlo?) Si es una llamada interna se identifica el nombre del área, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Recepción buenos días, XXXX Contesta, ¿En qué puedo ayudarlo?). Para saber de dónde proviene la llamada, deberá visualizar la pantalla del teléfono.
- ✓ Se utiliza el nombre del cliente (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado.



PERU

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional Huampani

Gerencia General

6.2.7 Atención diferida (web, e-mail, facebook, twitter)

- ✓ Cuando la relación con el cliente se realiza de manera diferida, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible. El tiempo de respuesta debe ser en las 12 horas posteriores a la recepción.

6.2.8 Capacidad de Información

- ✓ El personal debe poseer un conocimiento exhaustivo de lo que ofrece el Centro Vacacional Huampani (Número de habitaciones y tipos, salas de eventos y capacidad, servicios y horarios).
- ✓ El personal aclara las dudas del cliente de las actividades que le competen y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no puede responder una duda del cliente se le acompañará y presentará al empleado que lo pueda ayudar.
- ✓ Cuando se entreguen documentos al cliente se verificará que estén en buen estado de conservación.

6.2.9 Seguridad

- ✓ Las personas encargadas de la seguridad emplazados en zonas de clientes se mantienen a la vista de todos, debiendo priorizar criterios de seguridad en su estadía.
- ✓ Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier situación o persona sospechosa de manera inmediata.

6.3 GESTIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

- ✓ Los pasos para el tratamiento de las quejas o reclamos son los siguientes.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA)	
OFRECER DISCULPAS	✓ Expresar "lo siento", "lamento que", ... ✓ Evitar justificarse. ✓ Evitar criticar al cliente.
EMPATIZAR	✓ Expresar "comprendo", "me doy cuenta", "me pongo en su lugar", ... ✓ Evitar comunicar ansiedad o impaciencia. ✓ No interrumpir al cliente enojado; dejar que se desahogue.
TRANQUILIZAR	✓ Expresar "no se preocupe", "vamos a resolverlo", ... ✓ Explicar qué va a hacer para ayudar al cliente
ESPECIFICAR	✓ Hacer preguntas para establecer los hechos ✓ Escuchar al cliente y dar muestras de asentimiento. ✓ Repetir lo esencial del relato del cliente confirmar su comprensión
ACTUAR	✓ Según corresponda iniciar la solución del problema. ✓ Vencer dificultades (creatividad)
ASEGURAR	✓ Según corresponda: informar de la corrección de problemas ✓ Informar de los avances realizados en la corrección del problema ✓ Indicar al cliente los pasos siguientes cuando sea necesario

- ✓ Se le recuerda al cliente que existe un libro de reclamaciones donde puede registrar su queja por escrito, en caso de que no lo haga debe quedar registrado por el personal.



6.4 CARACTERÍSTICAS EN LA ATENCIÓN

Para que el servicio al CLIENTE sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación, se mencionan los más significativos:

- ✓ **CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los clientes confíen en la exactitud de la información brindada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza.
- ✓ **AMABLE:** Que se brinde al cliente el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen.
- ✓ **EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los clientes.
- ✓ **OPORTUNO:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido, caracterizándose por la rapidez y eficacia
- ✓ **TRANSPARENTE:** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el servicio solicitado por el cliente.
- ✓ **ACTUALIZADO:** Anticipándose a las necesidades cambiantes y renovando de manera constante la información que se facilite.
- ✓ **LENGUAJE SENCILLO:** Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.
- ✓ **EMPATÍA:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad ") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.
- ✓ **TOLERANCIA:** Capacidad que se tiene para comprender al cliente en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

6.5 RESERVAS

- a. El personal debe tener un conocimiento total de la oferta del Centro Vacacional Huampani: Número y tipos de habitaciones, salas de eventos y capacidad, servicios y horarios.
- b. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas. Para ello se distribuirá una hoja con dicha información (anexo 1)
- c. Las peticiones de reservas deberán ser atendidas lo más pronto posible cuando se realizan personalmente o por teléfono. Cuando la relación con el cliente se realiza de manera diferida, (web, email, etc.) se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible. El tiempo de respuesta debe ser a las 12 horas posteriores a la recepción de la solicitud.

6.6 PORTERIA

- a. El personal de seguridad saluda al cliente y le da la bienvenida (A modo de ejemplo: Buenos días, tardes, bienvenido al centro Vacacional Huampani, ¿en qué puedo ayudarlo?).
- b. El personal de seguridad escucha al cliente y si este comunica que viene solo a pasar el día lo deriva con el Adicionista (persona que se encuentra en la puerta principal y que es responsable de cobrar por el ingreso a las instalaciones del Centro Vacacional) para que realice el trámite respectivo.
- c. El Adicionista saluda al cliente y le da la bienvenida (¿Buenos días, tardes, bienvenido al centro Vacacional Huampani, mi nombre es, en que puedo ayudarlo?) seguidamente le



brinda información de los servicios con los que cuenta el Centro Vacacional Huampaní y procede de acuerdo a lo establecido para el ingreso de clientes.

- d. Para el caso de clientes que tienen una reserva, o desean información acerca de los servicios, disponibilidad de habitaciones y/o hacer uso del restaurante, el personal de seguridad le indica que en recepción recibirá esa información, le indica el camino y llama a recepción para comunicar el ingreso de clientes.
- e. Para el caso de grupos por eventos, el personal de seguridad comunica a recepción la llegada del grupo, en el caso de que los participantes lleguen solos por su propia cuenta verifica la lista de participantes y le indica al cliente el camino a la recepción.

6.7 RECEPCIÓN

6.7.1 ACOGIDA Y ACOMODO

- a. El personal de recepción reconoce con la vista la presencia del cliente y le sonríe. Cuando el cliente se dirige a ellos, se deja de hacer lo que se estaba haciendo y se le presta toda su atención, se le da la bienvenida.
- b. Cuando se atiende al cliente, el personal mantiene una postura correcta, no se recuesta sobre el mostrador o trabaja de espaldas a él. Se dirige al cliente llamándole de usted o utilizando su apellido desde el primer momento en que éste lo pone en su conocimiento.
- c. El proceso de "check in" o ingreso del cliente a la habitación se realiza de acuerdo a lo establecido por el Centro Vacacional Huampaní. Teniendo en cuenta el registro para clientes particulares y clientes por eventos.
- d. Es aconsejable que el proceso de registro oscile entre un mínimo de 5 y un máximo de 10 minutos cuando se trata de clientes particulares.
- e. Al cliente se le debe brindar información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el Centro Vacacional Huampaní. Se le entrega el mapa del establecimiento, se le indica la ubicación de su habitación y finalmente se le desea una feliz estadía.
- f. El personal de recepción (botones) ayuda o realiza el traslado de equipajes. El personal que acompaña al cliente a la habitación tiene el conocimiento suficiente de la misma para explicar las características y funcionamiento de los equipos.

6.7.2 ESTADIA CONTINUADA

- a. El personal de recepción conoce el destino en el cual se encuentra ubicado el Centro Vacacional Huampaní y brinda información completa sobre el mismo.
- b. El personal de recepción no proporcionará datos específicos de los clientes alojados a terceras personas.
- c. En el caso de que mantenimiento comunique el bloqueo de una habitación ocupada se cambiará al cliente de habitación siempre que exista disponibilidad y con su consentimiento y se ofrecerá apoyo en el traslado de su equipaje.



- d. En el caso de que mantenimiento comunique el bloqueo de una habitación ocupada y siempre que no exista disponibilidad se procederá de acuerdo a lo establecido por el Centro Vacacional Huampaní.

6.7.3 GESTIÓN DE MENSAJES Y LLAMADAS A CLIENTES

- a. Todos los mensajes telefónicos se anotan en un formato de llamadas a clientes.
- b. Al cliente se le informará de las llamadas recibidas y los mensajes dejados para ellos.
- c. Los avisos de llamadas o mensaje se comunican inmediatamente al cliente. En caso de que el cliente no se encuentre en el Centro Vacacional o no se le localice, el personal se debe asegurar de que el cliente reciba el mensaje para ello tomara nota y se le entregará en la habitación.

6.7.4 SALIDA (FACTURACIÓN Y DESPEDIDA)

- a. El personal ayuda o realiza el traslado de equipajes apoyado en los carritos para tal fin.
- b. El personal puede brindar al cliente el estado de su cuenta en cualquier momento que el cliente lo solicite.
- c. La boleta o factura, debe estar preparada antes de la salida prevista por el cliente, se debe dejar preparada para aumentar gastos de último momento. Se verifica que la factura o boleta no tenga errores antes de ser entregada al cliente.
- d. En el caso de que el cliente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándoles las comandas de gastos y revisándolos con él.
- e. En caso de pago en efectivo se verifica el vuelto antes de la devolución, en caso de pago con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo.
- f. El proceso de check out (salida del huésped del Centro Vacacional Huampaní) en su conjunto debe ser rápido, no superando un máximo de 5 minutos.
- g. El personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante su estadía en el Centro Vacacional Huampaní, verifica si el cliente completo la encuesta de satisfacción que se encontraba en su habitación, de no haberlo hecho se le invita a completarla de no querer hacerlo se verifica la satisfacción verbalmente.

6.8 HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

- a. El responsable del área asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes. Las labores de limpieza se realizan preferentemente en momentos en que las diferentes áreas (habitaciones, áreas públicas, y otros) no se encuentran ocupadas por los clientes.
- b. Para el ingreso a las habitaciones el personal dará 3 toques de puerta y se presentará diciendo (housekeeping, buenos días, tardes).
- c. Las habitaciones deben ser limpiadas diariamente.



- d. La ropa de cama y toallas debe cambiarse cuando se reciba un nuevo cliente. En caso de clientes ya instalados deben ser sustituidos como máximo cada tres días.
- e. Las toallas deben ser sustituidas diariamente. Se permitirá la política de ahorro de recursos en la cual mediante previa consulta a los clientes, se sustituyen las toallas cada dos días.
- f. No se debe utilizar ropa de cama o toallas dañadas, con manchas o en mal estado.
- g. El personal del área saluda (buenos días, buenas tardes) a los clientes con los que se cruza en las zonas de las habitaciones y/o diferentes ambientes.
- h. Las averías y/o desperfectos se comunican mediante las órdenes de trabajo a mantenimiento de manera inmediata al responsable del área.
- i. Si durante el servicio de limpieza se encuentran objetos olvidados por el cliente, estos se deben entregar al responsable del área.
- j. El personal de limpieza de áreas públicas cuando realice el lavado y/o trapeado de suelos deberá colocar la señalización respectiva para evitar riesgos que puedan sufrir los clientes.
- k. El personal de habitaciones y áreas públicas debe asegurarse de que los implementos de limpieza (carros, trapeadores, escobas, etc.) no suponen un riesgo para los clientes.
- l. Durante el periodo de limpieza, debe colocarse la señalización que se está limpiando.
- m. Los sanitarios deben tener papel higiénico, jabón líquido, toallas desechables o secador de aire, papelera con bolsa, ducto de ventilación o ventana, espejo e iluminación.

6.9 CONVENCIONES Y ESPARCIMIENTO

El responsable del área organiza y verifica el montaje de los salones de acuerdo a las órdenes de servicio emitidas por el área de ventas, así mismo supervisa el desarrollo de cada evento y las actividades destinadas para la recreación de los clientes.

El personal de convenciones y esparcimiento se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante el desarrollo del evento y se encarga de coordinar todos los aspectos técnicos y logística del evento.

El personal de esparcimiento (palestra, juegos de mesa, y otros) revisará de manera continua que todos los implementos e instalaciones de esparcimiento se encuentran en perfecto estado de mantenimiento y cumplen con las normas de seguridad del Centro Vacacional Huampani.

6.10 LAVANDERÍA

El responsable del área asigna las tareas de lavado, planchado, secado y almacenado de la ropa del centro vacacional.

El personal del área, sabe que la lencería (sábanas, toallas, fundas, cubrecamas, frazadas) está lista para ser utilizada por el cliente cuando:

- ✓ No haya manchas en las prendas.
- ✓ No haya roturas y el nivel de desgaste de la prenda sea aceptable.



- ✓ La textura de la prenda sea agradable al tacto.
- ✓ Huela a limpio.
- ✓ No este arrugada y este planchada y doblada.

El personal de lavandería deberá entregar a los huéspedes su ropa limpia y planchada, resaltando sus colores y calidad de las prendas, cumpliendo con el tiempo requerido y con una adecuada presentación.

Debe dejarse una bolsa en un sitio visible para los clientes para que coloquen su nombre, número de habitación, número y tipo de prendas que deposita y el tipo de servicio que desea recibir.

Deben colocarse en un lugar visible para los clientes, las tarifas, tiempos necesarios para los servicios, horarios de recolección y entrega de prendas y teléfono de contacto para información complementaria.

6.11 ALIMENTOS Y BEBIDAS

6.11.1 RESTAURANTE

- a. El personal conoce los servicios y horarios y la oferta gastronómica del Centro Vacacional Huampani: Composición de los platos, tipos de cocción, etc.
- b. Se ayudará a los clientes a sentarse retirando sillas y acompañándolas al sentarse.
- c. Se entregará la carta siempre abierta limpia y actualizada, primero a las señoras y luego a los hombres.
- d. Se ofrecerá ayuda a los clientes con las explicaciones de la oferta gastronómica del Centro Vacacional Huampani, recomendaciones del chef, platos del día, elección del vino, etc.
- e. El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes.
- f. Se servirán las bebidas sin hacer esperar al cliente y siempre con bandeja y abriendo las botellas en presencia del cliente.
- g. Se servirán los platos de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Se servirá primero a los niños, luego a las mujeres y finalmente a los caballeros.
- h. El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los alimentos.
- i. Durante el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo sin atosigar.
- j. En el caso de que el cliente manifieste su disconformidad y/o rechazo, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo.

6.11.1.1 FACTURACIÓN

- a. El recibo y/o boleta se presentará cuando el cliente lo solicite, asegurándose de que todos los cargos están anotados. En caso de disconformidad se deberá tener toda la información para



poder explicar todos los cargos. Si el pago es con tarjeta de crédito se verificará la firma del cliente con el DNI.

- b. Dependiendo del tipo de pago, se deberá asegurar que el vuelto es correcto o que el voucher este firmado.
- c. Durante la despedida, el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente, pide autorización para entregarle la encuesta de satisfacción.

6.11.2 EVENTOS (COFFEE BREAK, ALMUERZOS, CENAS, ETC)

- a. El personal a través de la Hoja de Función, posee un conocimiento completo del evento los servicios y horarios.
- b. El servicio será ágil y se manejaran los tiempos de manera adecuada.

6.12 MANTENIMIENTO

- a. El responsable de mantenimiento asigna funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes, evitando siempre incomodar al cliente.
- b. Las labores de mantenimiento preventivo se deben realizar preferentemente durante la temporada de baja ocupabilidad.

6.12.1 MANTENIMIENTO DE HABITACIONES

- a. La verificación de la avería se deberá realizar máximo en 15 minutos a la recepción del aviso.
- b. Cuando se trate de averías en las habitaciones se deberá llamar a la puerta antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez; si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se anunciará la entrada (buenos días, mantenimiento), si persiste la falta de respuesta se entrará. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación (por ejemplo, en el baño) el personal se retirará intentándolo más tarde.
- c. Si el cliente está presente se le solicita su autorización para realizar la verificación y/o reparación de la avería. En caso de que el cliente no desee, y si no existe un riesgo real, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir.
- d. Se informará al cliente la reparación de la avería y se obtendrá su conformidad.
- e. Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En caso de que la avería inutilice la habitación se comunicará a recepción y a housekeeping para que procedan con el cambio de habitación.

6.12.2 MANTENIMIENTO DE AMBIENTES PARA EVENTOS

- a. La verificación de la avería se deberá realizar máximo en 15 minutos a la recepción del aviso.
- b. Se informará al responsable de convenciones y este a su vez al coordinador del evento o representante de la institución que está realizando el evento en el Centro Vacacional Huampani, del momento y duración prevista para la intervención.



PERU

Ministerio de
Educación

Centro Vacacional Huampani

Gerencia General

- c. En los casos en que la propia avería o reparación inutilice el espacio, se informará al responsable de convenciones para que proceda a reubicarlos en otro ambiente intentando que esta modificación afecte en lo mínimo el desarrollo del evento. Así mismo el personal deberá ayudar con el traslado de los objetos de los asistentes.

6.12.3 MANTENIMIENTO EN ÁREAS PÚBLICAS

- a. El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento se encuentren debidamente señalizadas.
- b. El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.

VII.- RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Operaciones, la Oficina de Planificación y Presupuesto a través de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, la Oficina de Administración y Finanzas a través de la Unidad de Recursos Humanos; y todo el personal involucrado en el proceso, son los responsables del cumplimiento de este Protocolo de Atención al Cliente en el Centro Vacacional Huampani.

