

Estándar de competencias profesionales

Realizar las actividades propias de la recepción

Familia Profesional **Hostelería y Turismo**
Nivel **3**
Código **ECP0264_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 297/2021**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Organizar la prestación del servicio de recepción para que se ajuste a los procesos establecidos en función de la modalidad y categoría del establecimiento, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación específicos.

IC1.1 Los procesos para la prestación del servicio de recepción se identifican relacionando las posibilidades de actuación personal con la categoría y tamaño del establecimiento, la cartera de servicios ofertados, la segmentación de sus clientes y los medios disponibles.

IC1.2 El espacio físico se organiza optimizando un flujo de trabajo rápido, facilitando el contacto y comunicación personal con los clientes, cumpliendo la normativa que establece el Plan de Seguridad, Emergencia y Sostenibilidad adoptado por la organización.

IC1.3 El plan de trabajo periódico para la prestación de los servicios asignados al departamento se define determinando los procedimientos específicos y en función de las características del establecimiento (capacidad, categoría, ubicación, oferta, política de empresa, tipología de clientes, entre otros aspectos) y la estructura organizativa establecida.

IC1.4 La documentación necesaria para el buen funcionamiento del departamento se controla de modo que se asegure la coordinación de recursos, tareas y la transmisión de información, tanto interdepartamental como con empresas externas utilizando para ello los medios tecnológicos específicos.

EC2 Desarrollar las actividades propias del mostrador de recepción desde la llegada a la salida del cliente para prestar un servicio eficiente y de calidad, gestionando la documentación necesaria, manteniendo la confidencialidad en todo momento y actuando siempre con absoluta discreción.

IC2.1 El estado de reservas de los servicios ofertados en el establecimiento se comprueba, verificando su disponibilidad y coordinando e informando a los departamentos implicados.

IC2.2 La bienvenida al cliente (check in) se ofrece mostrando cortesía y amabilidad, comprobando la reserva efectuada y cumplimentando la documentación que se requiera para su archivo según normativa aplicable y para la apertura de cuenta conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.

IC2.3 La información sobre los servicios ofertados, tanto en el establecimiento como los recursos turísticos de la zona, se facilita a los clientes, entregándoles la acreditación personal de cliente y organizando el traslado de su equipaje si se diera el caso.

IC2.4 Los servicios de recepción que facilitan la estancia al cliente, tales como entrega/envío de correspondencia, de mensajes, despertador, reserva de servicios externos, entre otros, se prestan mostrando interés y cortesía.

IC2.5 La documentación generada durante la estancia del cliente se formaliza, registrando los cargos departamentales de acuerdo con la modalidad o condiciones convenidas y obteniendo la aceptación del cliente.

IC2.6 La facturación y cobro de todos los servicios disfrutados a la salida del cliente (check out) se controla verificando que se corresponden con los disfrutados, comprobando su nivel de satisfacción, potenciando futuras estancias y autorizando debidamente la salida; tramitando, en su caso, la recogida y traslado de su equipaje.

IC2.7 El trato con los clientes se efectúa con respeto, amabilidad y cordialidad, expresándose de forma clara y preocupándose por los intereses de los mismos.

IC2.8 La presencia de individuos ajenos al establecimiento se identifica informando sobre circunstancias inusuales a quien corresponda, para evitar en la medida de lo posible robos y hurtos, y proporcionar seguridad a los huéspedes y una buena imagen del establecimiento.

EC3 La información y documentación derivada de los servicios contratados se gestiona para obtener un registro real de todos los servicios vendidos en el establecimiento, colaborando así en el control contable de la entidad.

IC3.1 La coordinación con los departamentos implicados se establece, favoreciendo así el control económico-administrativo de los servicios prestados y aplicando las medidas necesarias para la corrección de las posibles desviaciones.

- IC3.2** Los servicios facturados se comprueban en coordinación con los departamentos implicados y con el propio cliente verificando la prestación y disfrute de los mismos.
 - IC3.3** Los depósitos, prepagos, listas de morosos y otros se verifican detalladamente en coordinación con el departamento de administración, facilitando el control contable y el establecimiento de medidas correctivas antes de la emisión de la factura.
 - IC3.4** La factura de los servicios prestados se comprueba verificando que se corresponde con los contratados en su momento con el cliente o con el canal de distribución.
 - IC3.5** Las bases de datos de empresas y clientes se crean y actualizan periódicamente para facilitar al establecimiento la comunicación con los mismos.
 - IC3.6** Las estadísticas sobre uso de servicios, segmentación, intermediarios, reservas/cupos u otros aspectos, se formalizan a partir de la documentación generada en el departamento y de acuerdo con los procedimientos y modelos establecidos.
 - IC3.7** Los medios tecnológicos de información y comunicación tales como Internet, intranet, telefonía, entre otros, se manejan optimizando la gestión interdepartamental y rentabilizando los tiempos innecesarios de espera.
- EC4** Atender las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias planteadas por los clientes, con la mayor celeridad, para facilitarles el máximo nivel posible de satisfacción y confort.
- IC4.1** La atención al cliente se efectúa de forma fluida, cortés y educada para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación, contribuyendo así con la estrategia de fidelización de clientes.
 - IC4.2** Las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias que demanden los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, tomando las medidas oportunas para su resolución o derivándolas al departamento correspondiente para su rápida resolución.
 - IC4.3** Las posibles modificaciones que se producen en los servicios prestados al cliente se comunican al personal dependiente y a los demás departamentos implicados en forma y tiempo para adecuar administrativamente la nueva situación, siguiendo el procedimiento establecido.
 - IC4.4** La identificación de las peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias se efectúa tramitándolas a través del sistema integral del establecimiento que gestiona la comunicación directa con el cliente o a través de las redes sociales, con la finalidad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y la adecuada reputación on line de la misma.
 - IC4.5** El desempeño profesional del personal a su cargo, en su caso, se supervisa colaborando en su formación continua para aumentar su implicación en el proceso de atención al cliente, evitando futuros problemas que puedan generar reclamaciones y/o quejas.

IC4.6 El sistema de calidad implantado en el establecimiento para el aumento de la mejora continua se aplica durante todo el proceso, a través de los canales de información e indicadores el sistema.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos y programas informáticos específicos Internet e intranet Página Web del establecimiento Entorno Web Equipos y material de oficina Bases de datos Instrumentos de telecomunicaciones Equipos e instrumentos de seguridad y vigilancia.

Información utilizada o generada

Manuales de elaboración de informes y estadísticas. Manuales de técnicas de acogida y atención al cliente. Manual de archivo y gestión de la información. Manual de búsqueda y localización de fallos e incidencias. Manual de organización del trabajo en Recepción. Manual de control y mantenimiento de los equipos de seguridad. Manual sobre el funcionamiento y los servicios del establecimiento y sobre los servicios y recursos del entorno. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa, a los procesos, procedimientos y métodos de operación y a los acuerdos y contratos con clientes. Información interdepartamental y jerárquica.