



## Check-in/check-out; Rack de habitaciones

**Sku:** 4819EC

**Horas:** 10

### OBJETIVOS

- Comprender las distintas funciones que se llevan a cabo desde el departamento de recepción.
- Conocer los procesos de check-in y check-out.
- Identificar las diferentes tareas que se deben realizar durante la estancia del cliente en el hotel.
- Reconocer diferentes aspectos relativos al proceso de facturación y gestión de créditos.
- Conocer diferentes aspectos relativos al rack.

### CONTENIDOS

#### 1. Funciones del departamento de recepción.

- Funciones y cualidades del recepcionista.
- Funciones y cualidades del jefe de recepción.
- Cuadrantes de turnos de recepción.
- Turnos de trabajo en recepción.
- Documentación.

#### 2. Check in.

- Preparación de la llegada del cliente.
- Check in de clientes individuales.
- Check in de clientes de grupo.

#### 3. Durante la estancia.

- Información y consultas varias.
- Cambio de habitación.

- Ampliación o disminución del periodo de estancia.
- Servicio despertador.
- Servicio de mensajería.
- Servicio de maletero/botones.
- Tratamiento de quejas y sugerencias.
- Olvido y custodia de maletas.

#### **4. Check out. 5. Facturación.**

- Tipos de cobro.
- La factura.
- Particularidades o procesos que influyen en la facturación.

#### **6. Gestión de créditos.**

- Criterio para aceptar un crédito.
- Gestión de los créditos.
- Garantías y depósitos.

#### **7. El rack.**

- El listado del rack.
- Orden del rack.
- Colores del rack.
- Información sobre la habitación ocupada.
- Información sobre situación.