

Hoteles, restaurantes y clubes



1 TEMA Hoteles, restaurantes y clubes

Se refiere al comportamiento adecuado en espacios que cumplen una doble función social: son espacios públicos en la medida en que a ellos confluyen muchas personas y espacios privados, ya que en ellos se realizan actividades particulares.

2 ESENCIA DEL TEMA

Forma de relacionarnos y comportarnos en los hoteles, restaurantes y clubes, que son espacios públicos para encuentros y asuntos en donde nuestro interés es la privacidad en algunos casos y la socialización en otros.

3 ELEMENTOS DEL TEMA

- Presentación de los espacios
- Presentación del personal de Servicio
- Atención a los usuarios
- Reglamento de servicios
- Actitudes del usuario y del anfitrión

4 VALORES

- Respeto
- Cortesía
- Hospitalidad
- Uso racional de los recursos

5 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora:
¿Cómo disfrutar de los servicios de hoteles, restaurantes y clubes, manteniendo un equilibrio entre la privacidad y la socialización?

alir de nuestra vivienda cotidiana a cumplir funciones laborales, académicas, políticas, sociales o recreativas en sitios diferentes a nuestro domicilio principal y dormir, comer, descansar y trabajar en lugares que no nos son familiares, nos ofrece la posibilidad de socializar, disfrutar el placer de la buena mesa, compartir otras culturas y en fin, conocer comportamientos cosmopolitas.

Los hoteles y restaurantes nos brindan la oportunidad de lograr el bienestar y el propósito deseado en lugares, que si bien poseen todos los servicios y comodidades que requerimos, siempre tendrán la característica de transitorios. Los clubes sociales por su parte, se asumen como una extensión de los hogares de los socios, a los que se acude para disfrutar de los servicios deportivos y recreativos; además brindan la oportunidad de socializar en un entorno privado, seguro y agradable.

Unas relaciones humanas cálidas y respetuosas entre los visitantes, entre ellos y sus anfitriones, entre empleados y usuarios, generan ambientes acogedores y cálidos que contribuyen al éxito de la experiencia.

¿CÓMO DISFRUTAR DE LOS SERVICIOS DE HOTELES, RESTAURANTES Y

CLUBES, MANTENIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE PRIVACIDAD Y SOCIALIZACIÓN?

Saber utilizar adecuadamente los hoteles, restaurantes y clubes como clientes y ofrecer allí como anfitriones los servicios esperados, es una posibilidad cada vez mas generalizada en el mundo de hoy.

Presentación de los espacios

Los restaurantes, los hoteles y los clubes son esencialmente lugares creados con una clara vocación de servicio.

Aspectos como la disposición de las áreas, ambientación, alimentación, aseo y perfecto mantenimiento, corresponden a los criterios y propósitos de la administración, inciden en la comodidad de los usuarios y dan al negocio el sello distintivo.

Presentación del personal de servicio

Vestir el uniforme y portar el distintivo con la identidad corporativa y del empleado mismo, son parte fundamental de la presentación del personal e inciden en la imagen del establecimiento.

Atención a los usuarios

Los recepcionistas, meseros y personal de servicio en general, deberán conocer con propiedad y precisión los servicios que se brindan, para informar en detalle al cliente desde el momento de su ingreso. Cualquier falta o inseguridad en la información, podría dejar de satisfacer alguna necesidad o perder una oportunidad de prestación de un servicio.

Reglamento de servicios

En los hoteles encontramos información colocada en las habitaciones, es importante leerla porque ella nos ubica de inmediato en el lugar y las posibilidades que ofrece, dado que allí se nos informa sobre los horarios, procedimientos para el uso de los distintos servicios y de los elementos que posee la habitación. Para sentirse adecuado es importante observar el reglamento.

Hay procedimientos claramente definidos, por ejemplo, para el ingreso de la utilería necesaria para un evento; en este caso debe convenirse con la autoridad del hotel el horario, sitio de ingreso del material y el personal de apoyo para tal fin.

Actitudes del usuario y del anfitrión

Todo buen servicio requiere reciprocidad por parte de quien lo ofrece y quien lo recibe; de esta manera quienes prestan los servicios merecen comportamientos idóneos por parte de los usuarios y huéspedes: respeto, consideración y comprensión por los errores que puedan cometerse. Con ello se expresa la calidad de la persona y de su nivel cultural.

Lo mismo podría decirse de una actitud adecuada frente a la utilización de recursos y elementos ofrecidos por estos establecimientos: evitar el despilfarro, el deterioro, los daños y la sustracción de los mismos, lo cual asegura que otras personas puedan hacer uso de esos elementos.



Tengamos presente

Estas son algunas reglas generales que sugerimos para facilitar nuestra estada en restaurantes, hoteles y clubes que generan excelentes relaciones humanas; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión de este capítulo:

- El usuario o huésped es la razón de ser de estos establecimientos. Atendámoslo con respeto y cortesía.
- La calidad del personal de servicio en hoteles, restaurantes y clubes es la mejor carta de presentación de los mismos.
- Mantener estos lugares en óptimo estado de orden, limpieza y presentación es compromiso tanto de quienes ofrecen el servicio como de quienes lo utilizan.
- Las sugerencias, preguntas o llamadas de atención de huéspedes o usuarios deben ser atendidas con prontitud y respeto.
- En estos lugares públicos para uso privado, la intimidad de los otros es tan valiosa como la nuestra; por ello las conversaciones se mantendrán en el nivel de privacidad conveniente y la circulación por pasillos y zonas comunes, no obstaculizará el descanso de los demás.
- Los modales y comportamientos se adecuarán a las reglas de cortesía universalmente aceptadas; de manera especial en lo referente a la forma de vestir según la ocasión y el espacio al que se acude, al comportamiento en la mesa, al uso adecuado de los cubiertos, a la forma de ingerir los alimentos, de solicitar los servicios, de pedir y pagar la cuenta y de abandonar el lugar.
- Al llegar a un restaurante esperamos en la entrada para ser atendidos y acomodados por el encargado, insinuando el lugar deseado pero sin forzar a ello. Ingresa primero el caballero anfitrión seguido por la dama acompañante e invitados. El empleado señala el lugar y el caballero retira y dispone el asiento para su acompañante. Es el anfitrión quien se dirige en todo caso a los empleados del restaurante, solicitando atención, ordenando bebidas y alimentos, pidiendo y pagando la cuenta y agradeciendo los servicios.
- Un buen usuario de estos servicios es quien sabe saludar, despedirse y agradecer adecuadamente.