|  |
| --- |
| ***Protocolo para la revisión del centro de hospedaje*** |
| ***Establecimiento:*** |  | ***Servicios adquiridos (Hosp., Des., Alm., Cena)*** |  |
| ***Tipo de establecimiento:*** |  | ***Numero de Habitaciones Totales:*** |  |
| ***Cadena(si aplica):*** |  | ***Numero de Hab. para éste servicio:*** |  |
| ***Categorización (Estrellas):*** |  | ***Fechas de Estadía:*** |  |
| ***Nombre del Gerente:***  |  | ***Persona que recibe su voucher*** |  |
| ***Número de Noches de estadía:*** |  | ***Número de factura de su visita*** |  |
| ***Por favor marque según sea el caso; muy bien, bien, pobre, muy pobre, X No tiene******Marque una letra en los casos en los que competa (X) No ó ()SI*** |
| ***Apariencia Exterior*** |  | ***Apariencia Interior*** |  | ***Iluminación hacia la habitación*** |  |
| ***Limpieza Exterior*** |  | ***Limpieza Interior*** |  | ***Facilidades para llegar a la Habitación*** |  |
| ***Puertas de Emergencia*** |  | ***Bienvenida de la Gerencia*** |  | ***Charla de Orientación*** |  |
| ***Limpieza de Áreas Públicas*** |  | ***Sanitarios en el Lobby*** |  | ***Actitud de los recepcionistas*** |  |
| ***Extintores de Fuego*** |  | ***Coctel de Bienvenida*** |  | ***Aptitud de los recepcionistas*** |  |
| ***Rampa P/Discapacitados*** |  | ***Servicio de Maleteros/Botones*** |  | ***Cooperación con el Guía*** |  |
| ***Basureros exteriores*** |  | ***Tiempo de Check In*** |  | ***Habitaciones para Guía y Conductor*** |  |
| ***Oficial de seguridad*** |  | ***Facilidades en el descargo de Equipaje*** |  | ***Estacionamiento para la unidad*** |  |
| ***Por favor marque según sea el caso; muy bien, bien, pobre, muy pobre, (X) No ó ()SI*** |
| ***Gastronomía*** |  | ***¿Se ofrecen vino o bebidas alcohólicas complementarias?*** |  |
| ***¿Es parte de esta operación el servicio de Restaurante?*** |  | ***¿Se suministra agua durante la comida?*** |  |
| ***¿Fue éste servicio aceptable?*** |  | ***¿Tiene la comida sabor aceptable?*** |  |
| ***¿Están los meseros bien presentados?*** |  | ***¿Faltaron suministros en la mesa?*** |  |
| ***¿Es el tamaño de las mesas apropiado?*** |  | ***¿Esta el personal de cocina bien presentado?*** |  |
| ***¿Hay meseros suficientes atendiendo su grupo?***  |  | ***¿Se recogen los platos rápidamente después de terminar?*** |  |
| ***¿Están el establecimiento muy lleno?***  |  | ***¿Se ofrece café o té al terminar?*** |  |
| ***¿Hay otros grupos siendo atendidos al mismo tiempo?***  |  | ***¿Se ofreció algún tipo de digestivo al terminar?*** |  |
| ***¿Afecta éste hecho la atención de sus pasajeros?*** |  | ***¿Hubo servilletas de tela?*** |  |
| ***¿Si llovía recibieron los pasajeros asistencia?*** |  | ***¿Había algún entretenimiento durante la Comida?*** |  |
| ***¿Son los meseros atentos?*** |  | ***¿Había música de fondo durante la comida?*** |  |
| ***¿Esta el menú bien presentado?*** |  | ***¿Fueron usted y su conductor bien atendidos?*** |  |
| ***¿Se toman las órdenes rápidamente?*** |  | ***Seguridad, Confort y Otros Servicios:*** |  |
| ***¿Está el menú en el lenguaje de los pasajeros?***  |  | ***¿Fue el servicio de Bar aceptable?*** |  |
| ***¿Se les tomo una pre-orden? (Comanda)*** |  | ***¿Fue el servicio de Ama de llaves aceptable?*** |  |
| ***¿Están los pasajeros en el salón principal?***  |  | ***¿Se cambiaron las toallas todos los días?*** |  |
| ***¿Fueron visitados en la mesa por el Maître D?*** |  | ***¿Mantenimiento de suministros a la habitación?*** |  |
| ***¿Están los manteles y cubre manteles limpios?***  |  | ***¿Poseen las Habitaciones una buena posición en la propiedad?*** |  |
| ***¿Está la cubertería bien armada o al menos presentable?*** |  | ***¿Hubo cooperación de recepción en el cambio de habitaciones?*** |  |
| ***¿Está la vajilla limpia?*** |  | ***¿Funcionan bien los aparatos y recursos de la Habitación?*** |  |
| ***¿Se ofrecen bebidas a tiempo?*** |  | ***¿Existe demarcación hacia rutas de evacuación?*** |  |
| ***¿El menú fue ofrecido o exhibido?*** |  | ***¿Se solucionaron los problema sde mantenimiento?*** |  |
| ***¿Ofrecieron a sus pasajeros lo mismo que a otros grupos?*** |  | ***¿El servicio de Lavandería fue eficiente?*** |  |
| ***¿En el buffet se etiquetaron los platillos?***  |  | ***¿Funcionaron los baños y sanitarios adecuadamente?*** |  |
| ***¿Hay buenas descripciones de cada platillo?***  |  | ***¿Está la piscina claramente demarcada?*** |  |
| ***¿Está la comida bien presentada?***  |  | ***¿Tienen los jardines buen mantenimiento?*** |  |
| ***¿Esta la comida caliente?*** |  | ***¿Existió ruido durante la noche y fue resuelto por recepción?*** |  |
| ***¿Se ofrece algún tipo de entrada?***  |  | ***¿Había teléfonos internos y funcionaban adecuadamente?*** |  |
| ***¿Existió alguna opción vegetariana?*** |  | ***¿Fueron otros servicios aceptables?*** |  |
| ***¿Se ofrece pan para acompañar la comida?*** |  | ***¿Fueron usted y su conductor bien atendidos?*** |  |
| ***Fecha y Guía a cargo de la operación:*** |  |