|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***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:*** | | | |  | | | | | | |