

---

# Buenas prácticas para la atención al cliente **PALACIOS DE CONGRESOS**

---

Personal en contacto con el cliente

Las Buenas Prácticas en Atención al Cliente que a continuación se presentan forman parte de las herramientas desarrolladas dentro del marco del SCTE Capital Humano para facilitar el que las empresas y servicios que se relacionan con el visitante de un destino español, pueda disponer de un documento explicativo de las principales buenas prácticas en atención al cliente específicos para la tipología de empresa o servicio a la que pertenecen.

El SCTE Capital Humano también dispone de un cuestionario de autodiagnóstico mediante el cual facilita el que una empresa o servicio pueda detectar carencias en atención al cliente y de este modo poder usar de forma eficiente las demás herramientas desarrolladas para la mejora de la Atención al Cliente y el fomento de la Cultura del Detalle.

Dentro del **PROGRAMA ANFITRIONES** existe el **PLAN DE FORMACIÓN – CULTURA DEL DETALLE** donde los profesionales turísticos podrán encontrar soluciones formativas para la mejora de la atención al cliente.

Del mismo modo el **SCTE CAPITAL HUMANO** también ha diseñado unas soluciones en forma de Guías Ayuda para la mejora de la atención al cliente.



# **LAS 10 REGLAS PRINCIPALES**

## **de la atención al cliente**

### **en palacios de congresos**

- 1** Esfuérzate en conocer al cliente y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.
- 2** Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3** Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los clientes.
- 4** Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
- 5** No digas NO, busca una solución.
- 6** Escucha con atención y exprésate con claridad.
- 7** Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8** Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9** Interésate en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
- 10** Conoce bien el destino en el que te encuentras.

# 1 REQUERIMIENTOS GENERALES

## 1.1 Normas para el personal

- Si el palacio de congresos dispone de fórmulas de cortesía deberán ser empleadas por todo el personal en sus diferentes áreas de actuación. En el caso que no se encontraran definidas se emplearán las básicas de relación entre personas: saludar (buenos días; tardes; etc.); ofrecer ayuda (que desea); si se conoce dirigirse al cliente o asistente por su apellido; despedirse al saludar (que tenga un buen día; Buenas Noches; etc.)
- El personal tendrá un trato amable con los clientes o asistentes. La amabilidad la refleja:
  - la predisposición a atender de manera inmediata al cliente o asistente,
  - el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad),
  - la capacidad para escuchar (se trata de que el cliente o asistente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión),
  - la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente o asistente quiere comunicar,
  - La capacidad de controlar la agresividad
  - La capacidad de sonreír.
  - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o asistente. El personal que se relaciona directamente con los clientes o asistentes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona.

La amabilidad refleja la predisposición a atender de manera inmediata al cliente

- **Imagen personal cuidada.** El personal acude a su puesto de trabajo aseado y viste un uniforme (si está estipulado) en perfecto estado, trasladando una imagen de profesionalidad, orden y pulcritud en el servicio. Adoptan unos códigos estéticos determinados: los hombres bien afeitados y peinados y las mujeres sin excesos de joyas, perfume o maquillaje.
- Se debe mantener una imagen de interés en el cliente o asistente que se fundamente en:
  - Mantener un control visual en la zona de contacto con el cliente o asistente,
  - Evitar realizar trabajos paralelos o jugar con objetos,
  - Asentir regularmente cuando el cliente o asistente habla,
  - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información,
  - Anotar los datos proporcionados por el cliente o asistente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora...) o la importancia (siempre en el caso de una queja) lo aconseje
  - En cualquier caso se prioriza la atención al cliente o asistente presencial

### La simpatía

- Se mantendrá el nivel físico con el cliente o asistente cuando este está de pie. El personal que se dirige a cliente o asistentes que se encuentran sentados, deberá mantenerse de pie.
- Cuando el personal está en situación de espera se mantendrá a la vista del cliente o asistente, evitando apoyarse en elementos decorativos, paredes o mobiliario. Se evitará meterse las manos en los bolsillos y, en la medida de lo posible, cruzarse de brazos.

El personal deberá ser siempre accesible para el cliente y estar siempre a la vista

## 1.2 Relación presencial con el cliente o asistente

- El personal es accesible para el cliente o asistente lo que quiere decir que:
  - Se encuentra siempre a la vista del cliente o asistente.
  - En el caso que exista un mostrador se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente o asistente.
  - Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes o asistentes que en ella se encuentran.
  - Cuando un cliente o asistente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente o asistente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.
- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente o asistente presencial. El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente o asistente se dirige a él. En el caso que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En el caso que esté ocupado cuando llega un cliente o asistente con otro cliente o asistente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente o asistente en espera. En el caso que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente o asistente.

Se deberá primar la rapidez  
en la atención al cliente o  
asistente presencial

- En caso de estar atendiendo al teléfono si se presenta un cliente o asistente, y la llamada no procede de otro cliente o asistente, se pospondrá o se mantendrá en espera.
- Si estando atendiendo a un cliente o asistente se produce una llamada telefónica, se solicitará la autorización de este para contestar, y en caso de que se trate de llamadas que no son de un cliente se dejarán en espera o se pospondrán.
- El personal deberá primar la discreción y evitará conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por el cliente o asistente.
- Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- Si se debe interrumpir a un empleado que está atendiendo a un cliente o asistente, previamente se solicitará la autorización del cliente o asistente.
- Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente o asistente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero se ocupe lo más rápidamente de él. En el caso que el cliente o asistente decidiera esperar se intentará volver lo antes posible.
- En el caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente o asistente se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma. Cuando la espera prevista sea excesiva (más de 5 minutos) se ofrecerá un lugar de espera donde el cliente o asistente pueda sentarse.
- La relación con los clientes o asistentes será siempre de “Usted”.

La relación con los clientes será siempre de “usted”

### 1.3 Atención telefónica

- Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.
- **Empleo de fórmulas de cortesía.** Al descolgar el teléfono se identifica el Palacio de Congresos, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Palacio de Congresos ..., buenos días, le atiende .... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del cliente o asistente (Sr...), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente o asistente esperas innecesarias, evitando poner en espera la llamada de un cliente o asistente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o es una llamada de respuesta rápida.
- El personal tendrá un trato amable con los clientes o asistentes. La amabilidad telefónica la refleja:
  - el tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad),
  - la capacidad para escuchar (se trata de que el cliente o asistente pueda expresar todo aquello que desea y que se realice un esfuerzo de comprensión), manteniendo un contacto auditivo regular (asentir) que demuestre que se está atendiendo.

Las llamadas telefónicas se responderán con la mayor brevedad posible, si es posible, antes del tercer tono



- la capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente o asistente quiere comunicar,
  - La capacidad de controlar la agresividad
  - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o asistente. El personal que se relaciona directamente con los clientes o asistentes conoce al menos los idiomas oficiales de la comunidad autónoma y es capaz de transmitir información pertinente al servicio en un idioma extranjero entre los más utilizados por los demandas de la zona.
- Se debe conseguir generar una imagen de interés en el cliente o asistente que se fundamente en:
    - Asentir regularmente cuando el cliente o asistente habla.
    - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente o asistente.
    - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información
    - Anotar los datos proporcionados por el cliente o asistente cuando la complejidad (por ejemplo un apellido, una dirección, una hora,...) o la importancia (siempre en el caso de un mensaje o una queja) lo aconseje, reformulándoselos al cliente o asistente.
    - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente o asistente.

Se debe conseguir generar una imagen de interés al cliente o asistente

- En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente o asistente se mantendrá como mínimo un contacto auditivo regular (cada 30 segundos se comunicará que se sigue realizando la gestión). En el caso que esta gestión se prolongara más de 3 minutos se ofrecerá llamarlo a la finalización de la gestión. En este caso se informará del nombre de la persona que esta atendiendo y se solicitará un número de teléfono de contacto.

Si no se conoce la respuesta  
a una pregunta se debe buscar  
la respuesta

## 1.4 Atención diferida (web, e-mail, correo)

- Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo.

En la atención diferida  
(web, e-mail,...) se garantizará  
la rapidez en la respuesta

## 1.5 Capacidad de información

- **Capacidad de explicar los Servicios y el proceso de consumo de los mismos.** El personal posee un conocimiento exhaustivo las características y servicios que ofrece el Palacio de Congresos, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número de salas y salones y tipología de los mismos, instalaciones y servicios, y sus horarios.
- El personal aclara las dudas del cliente o asistente de las actividades de su área de actuación y verifica la comprensión de las mismas. Cuando no se puede responder a la duda de un cliente o responsable de un evento se le acompañará y presentará al empleado que la pueda solventar. En el caso de no poder acompañar por algún motivo importante al cliente y siempre a los asistentes, se les darán indicaciones precisas sobre el lugar y las personas a las que se deben dirigir, en el caso de un cliente se verificará posteriormente que el encuentro ha tenido lugar.
- Se conoce bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el Palacio y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- Cuando se han de entregar documentos se verificará que se encuentran en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- **Prestación de información complementaria diferida.** Se proporcionará aquella información no estándar (información no editada) que el cliente solicita cuando existe la posibilidad de generarla de manera aplazada

El personal tendrá un trato amable con los clientes

(por ejemplo cuando se requiere una respuesta de otras empresas o entidades externas). En este caso se determinará el plazo de entrega.

- En caso de que el cliente o asistente solicite información no disponible o accesible, o bien que la dificultad o el tiempo de generarla los imposibilite se solicitarán disculpas y se explicarán los motivos.
- Cuando se deban enviar documentación se utilizará preferentemente la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail, correo.

## Rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos

## 1.6 Gestión de quejas y sugerencias

- Las quejas de los cliente o asistentes de recogerán por escrito, y se realizará a la vista de este.
- Ante una queja se ha de prestar total atención a lo que el cliente o asistente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a los departamentos correspondientes.
- Se ha dejar hablar al cliente o asistente hasta que haya terminado de exponer su problema, sin interrumpirle en ningún caso. Aunque el cliente o asistente no tenga razón, no se le discute, se argumenta que ha habido un problema de comunicación, un malentendido, una disfunción en el servicio,...
- Se le presenta una disculpa y se le comunica que se tomarán las medidas oportunas. Se le recuerda al cliente o asistente que existen formularios donde reflejar su queja por escrito.
- En caso de que no lo haga, debe ser registrada por parte del personal.

Las quejas de los clientes  
se recogerán por escrito,  
y se realizará a la vista de éste

## 1.7 Seguridad

- Todo el personal que tiene asignada alguna función de vigilancia que se soporta con equipos de seguridad (cámaras, alarmas,...) verificará con regularidad durante todo el servicio el correcto funcionamiento de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Las personas encargadas de la seguridad emplazados en zonas de cliente o asistentes se mantienen a la vista de estos, priorizando criterios de seguridad.
- Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata. No se proporcionarán datos específicos de los clientes (o asistentes si se dispusiera de ellos) a terceras personas. Cualquier esfuerzo sospechoso para recabar información de personas o estructuras será comunicado inmediatamente al servicio de seguridad del Palacio.
- Todos los miembros del personal conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.

Cualquier miembro del personal dará parte de cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata

## 1.8 Personal externo subcontratado

- Los responsables internos de los diferentes servicios informarán de las características de la prestación en relación al presente manual, verificando durante toda la prestación que el personal externo subcontratado cumple con los requerimientos mínimos previstos.

Fomentar que las empresas subcontratadas cumplan con el nivel de atención al cliente establecido



## 2 REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

### 2.1 Reservas

- El personal que realiza las reservas posee un conocimiento exhaustivo del Palacio de Congresos, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo: número, tipología y capacidad de salas, salones y otros espacios, montajes posibles y sus capacidades, instalaciones y servicios. Conoce las tarifas aplicables en cada caso y las circunstancias en que deben ser aplicadas.
- Las peticiones de reserva deberán ser atendidas con la mayor diligencia posible, que es inmediata en el caso de las peticiones presenciales o telefónicas. En el caso de solicitudes diferidas (Web; e-mail; correo) que deben ser respondidas en los 60 minutos posteriores a la recepción en horarios de 8:00 a 21:00 horas, y fuera de estas horas en la primera hora del turno (8:00 a 9:00).
- Se informará de las condiciones de reserva y se obtendrá la conformidad para concretarla. En caso de comunicaciones diferidas (solicitud a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, mail, correo.
- Solicitar Datos y reconfirmarlos anotándolo en un formulario. Las reservas se hacen siguiendo el orden de un formulario tipo que contiene unos campos mínimos de obligado cumplimiento: tipo de cliente (empresa,

Las peticiones de reserva  
deberán ser atendidas con  
la mayor diligencia posible

asociación...), número y tipo de espacios (montajes y asistentes), otros servicios (azafatas, restauración...), otras condiciones (presencia masiva de discapacitados, menús especiales y otros servicios específicos), número de tarjeta de crédito o mecanismo establecido para garantizar la reserva, número de teléfono y persona de contacto.

- En caso de que exista la posibilidad de realizar consumos con cargo a la cuenta, se deberá acordar con el cliente la forma y las autorizaciones necesarias para ello.
- Cada una de las reservas tendrá asignadas una numeración. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, e-mail, correo.
- Se recapitula sobre lo hablado y se comunica al cliente o asistente que su reserva será confirmada por escrito.
- En el caso de confirmaciones a agencias o centrales de reservas éstas se realizan vía fax o e-mail. En caso de comunicaciones diferidas (cuando la solicitud se ha realizado a través de e-mail o correo) esta actuación se realizará preferentemente por la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: e-mail.
- **Se produce una despedida amable y personalizada en la que se confirma con el cliente o asistente los datos de la reserva y se le comunica su número de reserva.**

En caso de comunicaciones diferidas se realizará preferentemente por la vía más directa

## 2.2 Servicios de recepción y atención a clientes y asistentes

### Acogida y acomodo de organizadores

- Previo a la llegada del cliente (organizador) el responsable interno del evento verificará los espacios previstos para asegurar el correcto montaje y disposición de los elementos previstos para la celebración del evento. Si el personal interno debe colocar algún tipo de soporte documental u otros elementos complementarios (aguas,...) en las salas y salones se verificará la correcta disposición de estos.
- El responsable interno del evento se personará en la recepción en el momento previsto para la llegada del cliente. A partir del momento en que se presente el cliente, este será la máxima prioridad.
- El responsable proporcionará un teléfono de contacto operativo durante todas las horas en que el evento esté activo.
- El responsable del evento acompañará al cliente en la verificación de los espacios (salas y/o salones, distribución, montajes), se verificarán y confirmarán los horarios para las diferentes prestaciones. En el caso de que hubiera equipos que dependen del Palacio esta visita se realizará con el responsable o encargado del mantenimiento.
- En caso de que hubiera prestaciones que tuvieran asignados responsables específicos, el responsable interno deberá presentárselos al cliente.

El responsable interno del evento se personará en la recepción en el momento previsto para la llegada del cliente

- En caso de que exista la posibilidad de realizar consumos con cargo a la cuenta, se deberá verificar con el cliente la forma y las autorizaciones para las mismas.

#### Información continua a clientes y asistentes

- El responsable interno verifica regularmente que los paneles y material informativo (información de horarios, salas, etc.) o direccional de los eventos está con la información actualizada.
- Los soportes documentales relacionados con el evento, y cuya distribución es responsabilidad del Palacio, serán verificados (se debe garantizar que se encuentran en buen estado de conservación) antes de ser entregados.
- **Se conoce el espacio turístico próximo y se proporciona información completa sobre el mismo.** Como buenos conocedores del lugar, se orienta al cliente o asistente, asesorándole y facilitándole material informativo, horarios de transporte, lugares de interés, etc., para lo cual se cuenta con un soporte de información organizado, convenientemente actualizado y con una cuidada presentación para que el cliente o asistente mismo pueda consultarlo. En caso de no disponer de ese material informativo, y no poder generarlo de manera inmediata o en el plazo de conveniencia del cliente o asistente, al menos se indicará dónde se ubica la oficina de información turística y cómo llegar a ella.

El responsable interno verifica regularmente que los paneles y material informativo están con la información actualizada

- No se proporcionarán datos específicos de los clientes (o asistentes si se dispusiera de ellos) a terceras personas. Cualquier esfuerzo sospechoso para recabar información de personas será comunicado inmediatamente al servicio de seguridad del Palacio.

#### **Gestión de Reservas Externas en el destino a clientes (organizadores)**

- En la medida de lo posible, se hacen las gestiones necesarias para ayudar en la organización de excursiones, alquiler de coches, reserva de mesas en restaurantes, compra de entradas de espectáculos, etc.
- Cuando se inician gestiones para los clientes se verifica la conformidad de este tanto con el proceso de gestión como con el resultado.
- El personal se informará de las condiciones de reserva y se confirma la disponibilidad para informar al cliente y obtener su conformidad.
- Se solicita los datos al cliente, se confirma la reserva y se proporciona al cliente la información completa de horarios, situación, otras condiciones y la forma de pago. Se entregan los bonos, tickets o documentación de reserva verificando la corrección de los mismos.

#### **Gestión de mensajes y llamadas de cliente o asistentes**

- Todos los mensajes telefónicos se recogerán en un formulario. Los datos se verificarán con la fuente de la llamada.

Todos los mensajes telefónicos  
se recogerán en un formulario

- Los avisos de llamada o mensaje, independientemente de que sean para un asistente, se comunicarán inmediatamente al cliente (organizador). En caso de que este no se encontrara en el Palacio, o no se le localizara, el personal se asegurará que recibe el mensaje verificándolo con el cliente en el momento en que sea localizado.
- Los e-mails o correo enviados a la atención del cliente o asistente se consignarán (se anota en un formulario la hora de recepción) y se entregarán al Cliente (organizador). Se verificará su recepción.

El personal se asegurará  
que los asistentes reciben  
los mensajes recibidos

## 2.2 Facturación de servicios

### Facturación y despedida

- El personal puede informar al cliente o asistente en cualquier momento, de los cargos imputados y el importe global de la factura con un plazo máximo de aproximación de dos horas anteriores a la consulta. Esta actuación es indispensable sobre todo en el caso de que existan cargos variables (por ejemplo que se autoricen cargos a cuenta, o estén previstas necesidades que solo serán facturadas si se consumen), o se hayan producido modificaciones en las prestaciones.
- Se recopilarán y prepararán los recibos de los cargos a cuenta si estaban autorizados. Se verificarán todos los cargos de la factura antes del cierre de la misma. Se verifica la no imputación de rechazos o cambios motivados por averías o causas internas.
- **En el supuesto de que el cliente o asistente encuentre un error justificado, se le ofrece una disculpa inmediatamente y se rectifican las cantidades, mostrándole los comprobantes de los gastos y revisando éstos con él. Se pueden explicar los cargos con detalle.**
- Se dispone, en el momento de la entrega de la factura, de todos los comprobantes de cargos a cuenta y otros facturados debidamente firmados por este o las personas autorizadas.
- En caso de pagos con tarjetas de crédito se verifica que se ha firmado la copia del cargo. En caso de haberse pactado transferencias, se verificará que estas se han realizado.

La factura debe estar preparada antes de la finalización del evento

- Se verifica que se firma la aceptación de la factura en caso de cobros diferidos. En este caso cuando se envíe la factura se remitirán las copias de los comprobantes de los cargos a cuenta.
- Se despide al cliente o asistente con una sonrisa, agradeciéndole el uso de los servicios y deseándole un agradable viaje de vuelta (cuando se trata de visitantes del destino). En el momento de la despedida, el personal se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante la duración del evento.

Se despide al asistente  
amablemente



## 2.3 Limpieza

- El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes o asistentes. Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas no están ocupadas por los clientes o asistentes o existe una frecuentación baja. Si la limpieza se realiza durante la celebración de los eventos se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan ser oídos desde el interior de los espacios.

### **Limpieza de Mantenimiento durante la celebración de actos.**

- Las limpiezas de mantenimiento de los salones ocupados por actos se realizarán en las horas programadas. Si por cualquier motivo el acto no ha finalizado a la hora prevista se verificará con el responsable del evento el momento en que esta puede ser realizada.
- No se tocarán ni moverán los efectos personales de los asistentes al acto salvo en los casos que prevean los procedimientos internos.
- No se usará el teléfono, u otros equipamientos de las zonas de eventos salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia. En caso de llegada del cliente (organizador) a los salones durante la limpieza de estos, se preguntará al cliente o asistente si desea que se interrumpa la misma. En caso afirmativo se preguntará al cliente o asistente el momento en que se podrá continuar con la limpieza y se saldrá del salón.

El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes o asistentes

- El personal saluda (Buenos días, Buenas Tardes,...) a los clientes o asistentes con los que se cruza. A nivel general se debe saludar a los clientes o asistentes siempre que se entre en un ascensor o en aquellos espacios donde la proximidad es evidente. El personal mantendrá, en la medida de lo posible, un nivel sonoro aceptable intentando evitar el uso de los equipos de limpieza (aspiradoras, abrillantadoras, etc.) cerca de los salones en las horas de celebración de actos.

### **Limpieza en zonas comunes**

- Si durante las operaciones de limpieza se encuentran efectos personales de los usuarios del Palacio se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- No se utilizarán los teléfonos, u otros equipamientos de las zonas comunes salvo para verificar el correcto funcionamiento de los mismos o en casos de emergencia.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de cliente o asistentes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay usuarios o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.

## El personal saluda a los clientes o asistentes con los que se cruza

- El personal se asegurará que los elementos de limpieza (carros, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de limpieza interfiriendo los lugares de paso.

El personal se asegura que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los asistentes

## 2.4 Mantenimientos

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes o asistentes. Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (salas y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o asistentes o existe una frecuentación baja.
- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería. El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes, el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma. Esta actuación es indispensable para poder comunicar al cliente o asistente la situación de la avería.

### Mantenimiento de zonas de Eventos (salones ocupados)

- La verificación de la avería en zonas de usuarios (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado.
- En el caso de las averías de las salas y salones o espacios de uso de los asistentes que acogen actos, el servicio de mantenimiento informará al responsable interno del evento y este a su vez al cliente (organizador), del momento y duración prevista para la intervención.
- Antes de la entrada a los espacios de eventos ocupados para verificar o intervenir en averías se deberá solicitar la autorización del responsable interno del evento y este, a su vez, realizará la solicitud al cliente (organizador). En caso de negativa, y si no existe un riesgo potencial

La verificación de la avería en zonas de usuarios se realizará de manera inmediata

que afecte a la seguridad de los bienes y las personas, se confirmará con el cliente o asistente el momento en que se puede intervenir.

- Si la reparación es rápida se informará al cliente (organizador) del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el cliente así lo solicite, se facilitará el reajuste de los horarios previstos para facilitar la intervención.
- En casos de reajustes por motivos de averías el responsable interno del evento deberá garantizar que los servicios afectados se reajustan con diligencia.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente (organizador).
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente, ofreciendo alternativas válidas de solución.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilicen el espacio, se informará al responsable interno para que se proceda a reubicar el acto en otro espacio intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del acto. En caso de que no existiera alternativo el responsable interno, previa autorización del cliente (organizador), deberá buscar una alternativa externa.

Si la reparación es rápida se informará al cliente del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad

- En los casos en que se tenga que desplazar el acto a otro espacio del mismo establecimiento o a un espacio externo el personal facilitará y colaborará en el traslado de los efectos de los asistentes.
- En caso de intervención se verifica la limpieza de la zona de afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo al servicio de limpieza.

### **Mantenimiento en zonas comunes**

- El personal se asegurará que las intervenciones de mantenimiento que se encuentran en cualquier zona destinada a los usuarios del Palacio se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- El personal se asegurará antes de iniciar cualquier acción que suponga un riesgo por alcance, que no se encuentran personas ajenas al servicio de mantenimiento en la zona de afectación.
- Las intervenciones en zonas de acceso restringido, como los servicios, se señalarán y se facilitarán indicaciones de la alternativa más próxima.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay usuarios o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de mantenimiento (cables, maquinaria, herramientas, cubos, etc.) no suponen un riesgo para los usuarios. A su vez, se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso.

Las intervenciones de mantenimiento en lugares de paso de clientes se señalarán

## 2.5 Restauración

### Servicio Restaurante

- El personal posee un conocimiento exhaustivo de los servicios y sus horarios y la oferta gastronómica: composición de los platos, tipos de cocción, denominaciones de origen, etc.
- Las reservas se gestionarán de manera ágil y eficaz, verificando la información, y facilitando el acceso rápido al comedor.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Manteniendo siempre contacto personal. El cliente debe estar informado en todo momento. Si la demora se prolonga se debería compensar al cliente con alguna bebida o compensaciones durante el servicio (descuentos, gratuidades,...) siempre de acuerdo a lo descrito en los procedimientos internos.
- Si la disponibilidad lo permite se acompañará al cliente a su mesa, asegurándonos que está preparada y montada para el servicio.
- Se ayudará a los clientes a sentarse con acciones que faciliten el acceso de los clientes a la mesa (retirando sillas y acompañarlas al sentarse, retirar abrigos, soportes para los bolsos, levantadores para niños,...). En caso de trabajar con sistema buffet se explicará a los comensales el funcionamiento del mismo cómo disposición, circulación sugerida, y tareas del personal de servicio (desbarace y reposición de material en mesa, servicio de bebidas,...)

Las reservas se gestionan de forma ágil y eficaz

- Entregar la carta utilizando las normas de protocolo: entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas, primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último.
- Se ofrecerá ayuda a los clientes con las explicaciones de la oferta gastronómica, recomendaciones del chef, platos del día, tiempo de preparación prolongada, así cómo en la elección de los vinos.
- El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes asegurándonos de tener la información necesaria para un correcto servicio (posiciones en la mesa de los clientes y sus pedidos, preferencias en punto de las carnes o guarniciones, peticiones especiales, ...)
- Se servirán las bebidas sin hacer esperar al cliente y siempre con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego el resto de comensales.
- Se servirán los platos de la mesa todos a la vez sin hacer esperar a algún miembro de la mesa. Se servirá primero a las mujeres y luego a los caballeros de mayor a menor edad, siendo el anfitrión el último. El personal mantendrá una pulcritud extrema en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- En caso de preparaciones a la vista de los clientes se deberán mantener los niveles sanitarios exigibles.

Se entregará la carta utilizando las normas de protocolo



- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al cliente ni para el desbarace ni para el servicio de los platos; asegurando una dinámica de relación adecuada
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente a sí lo solicita

#### **Servicios de Bar**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del servicio y sus horarios y la oferta de bar: composición gastronómica de los platos y tapas, bebidas, cockteles, etc.
- El personal de barra trabaja siempre de cara a los clientes. Los cockteles se prepararan a la vista de estos.
- Si el acomodo de los clientes sufre demora se informará al cliente del tiempo de espera, ofreciendo si fuera necesario un espacio donde esperar. Manteniendo siempre contacto personal. El cliente debe estar informado en todo momento.
- Se entregarán las cartas, si las hubiera, utilizando las normas de protocolo: entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas.

Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes

- El proceso de toma de comanda se realizará de forma rápida, anotando las peticiones de los clientes asegurándonos de tener la información necesaria para un correcto servicio.
- Se servirán las bebidas sin hacer esperar al cliente y siempre con bandeja, y abriendo las botellas en presencia del cliente. Al servir vino o espumosos se enseñará la etiqueta al cliente y se dará a probar al anfitrión para su aprobación, sirviendo luego a los demás.
- Durante todo el servicio se mantendrá una constante atención a los clientes, con contacto visual y próximo, pero sin atosigar.
- Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar al asegurando una dinámica adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y así poder ofrecer alternativas concretas para solucionarlo. En el caso de rechazos se deberá sustituir inmediatamente si el cliente a sí lo solicita

#### **Eventos (Cofee Breack; Aperitivos y Cocktails; restauración; etc.)**

- El personal posee un conocimiento exhaustivo del evento y sus horarios: servicios que incluye, menús, bebidas, cócteles, etc.
- El personal posee un conocimiento exhaustivo las normas de protocolo establecidas para el evento.

El servicio será ágil y seguirá una temporalización adecuada

- El servicio del evento empieza durante la recepción del cliente donde utilizaremos las fórmulas de cortesía y las normas de protocolo concretas para el acto.
- Se ayudará a los clientes al acomodo en las mesa.
- El servicio será ágil y seguirá una temporalización adecuada. Se mantendrá una atención continua a las necesidades de los clientes. Se prestará el servicio atendiendo a determinadas pautas que cómo mínimo son: no iniciar conversaciones informales; mantener el ritmo de servicio sin hacer esperar a los asistentes asegurando una dinámica adecuada.
- En caso de disconformidades y rechazos, se intentará conocer el motivo y se comunicará inmediatamente al responsable interno del evento.

#### **Facturación directa (en las propias unidades) y cargos a cuenta**

- La factura no se presentará hasta no ser requerida por el cliente.
- Asegurándonos que todos los cargos están anotados, así cómo que las gratuidades o disconformidades no están imputadas.
- En el caso de los cargos a cuenta se verificará que el la persona que lo realiza está autorizada, que se dispone de la referencia al evento y que la factura ha sido firmada.

La factura no se presentará hasta no ser requerida por el cliente

- En caso de disconformidad tendremos la información para poder explicar todos los cargos.
- Dependiendo del método de pago nos aseguraremos que el cambio en efectivo es correcto o que el recibo del cobro con tarjeta esté firmado. Se entregarán.
- Durante la despedida acompañaremos a los clientes verificando su satisfacción.

Durante la despedida se verifica la satisfacción de los clientes con el servicio



CULTURA DEL DETALLE