

# CONSERJE, BOTONES Y PERSONAL DE SEGURIDAD

---

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

OPERACIÓN HOTELERA I

2018 II

# CONSERJE

El conserje de hotel es la persona encargada de recibir a los clientes del establecimiento desde el primer momento que entran al mismo. Se encarga de prestarles la ayuda que necesiten desde el comienzo, de ser necesario hasta con las maletas, proporciona la información que solicitan, y posteriormente acompañándoles durante toda su estancia en el hotel.





# BOTONES

Los **Botones de hotel** ayudan a los huéspedes con su equipaje y los acompañan a sus habitaciones. También pueden realizar encargos y resolver peticiones de los huéspedes.

Algunos trabajan de noche y son responsables de los recién llegados y de la seguridad.



# PERSONAL DE SEGURIDAD EN UN HOTEL

Es el personal que se encarga de velar por la seguridad de los huéspedes y en general de todas las instalaciones que componen al establecimiento hotelero.

A diferencia de los guardas, vigilantes o celadores, este tipo de personal si puede ingresar a las diferentes áreas del hotel y a los eventos.



# ***HISTORIA DE ESTOS CARGOS...***

Conserjes

Botones



Construcción Colectiva con el grupo...

## CONSERJES

- Concierge
- Conserje

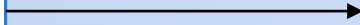
## BOTONES

- Botones
- Bell Boys
- Mozo
- Maletero
- Boutons
- Paje



# ASOCIACIONES O AGREMIACIONES

CONSERJES



Les Clefs d'Or (organización internacional que agrupa asociaciones nacionales en diferentes países)

- Asociación mexicana de conserjes
- Asociación chilena de conserjes
- Asociación argentina de conserjes

BOTONES



- Asociación mexicana de maleteros
- Asociación de botones de Paris

# FUNCIONES CONSERJE

---

- Sus tareas van encaminadas a satisfacer a los clientes en cuanto a las necesidades de servicio que soliciten, facilitándoles el tránsito por el establecimiento y asesorando e informando de aquellas cuestiones más inmediatas.

- Los conserjes suelen encontrarse en aquellos establecimientos de categoría superior y acompañan a los clientes a las habitaciones, haciéndoles entrega de las llaves.

En ocasiones les comunica mensajes que tenga el cliente en cuestión o entrega paquetes.

Sus tareas pueden ser diversas en el establecimiento pues presta servicios de ayuda a los clientes.







# FUNCIONES BOTONES

La presencia de los botones es habitual en establecimientos hoteleros con una categoría superior a 3 estrellas.

Las **funciones de un botones en un hotel** principalmente son:

- *Llevar el equipaje de los huéspedes hasta la recepción o incluso hasta la propia habitación.*
- *Ejecutar tareas de atención al cliente en servicios que le sean solicitados como en la reserva de entradas o en la solicitud de taxis.*
- *Informar de los servicios del hotel.*
- *Realizar el control y almacenamiento de los equipajes en consigna.*
- *Acompañar al usuario hasta su habitación para explicar el funcionamiento de luces y otros servicios.*
- *Estacionar los vehículos a petición del cliente.*

# FUNCIONES PERSONAL DE SEGURIDAD

---

- PROGRAMA DE SEGURIDAD
- PREVENCIÓN DE ROBOS
- ROBOS Y EXTRAVÍOS DE OBJETOS DE HUESPEDES
- ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



***PASO A PASO***