

Buenos Aires, 8 de Abril de 2009

Señores
Hotel
At. Sr.
Presente

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con el fin de describir en forma sintética y ordenada los aspectos más relevantes observados durante la **Auditoría de Calidad de Servicio Hotelero** llevada a cabo en el Hotel

El ingreso al hotel fue el 1/4/2009 a las 10:30 hs y el egreso el 4/4/2009 a las 9:20 hs. La habitación utilizada fue la N° 319.

Aspectos positivos:

- 1.- Al ingresar a la habitación la limpieza de la misma y del baño y roperos es excelente. Los cajones de estos últimos están limpios y se abren y cierran con facilidad. Los roperos cuentan con una buena cantidad de perchas.
- 2.- La cantidad de artículos de tocador que hay en el baño, al ingresar al hotel, es la adecuada.
- 3.- El aire acondicionado permite una agradable temperatura y su funcionamiento es muy silencioso.
- 4*.- Los baños del lobby y del comedor se limpian varias veces al día y los artículos de tocador faltantes son repuestos en cada limpieza.
- 5*.- En el restaurante la atención personal, como así también los tiempos en traer el menú, recibir el pedido de comidas y bebidas y la entrega de los mismos es la apropiada.

Aspectos negativos:

1*.- Faltan almohadas extras para las camas pero sí se encuentran otras mantas en los roperos.

2*.- La reposición de artículos de tocador faltantes debería contar con los mismos artículos que cuando se ingresa al baño por primera vez. Gorra de baño y costurerito no fueron repuestos en las limpiezas efectuadas durante las mañanas de mi estadía.

3*.- Los jabones usados del lavatorio y bañera conviene que se retiren al realizar la limpieza diaria.

4*.- Al iniciar la estadía se quemó la bombita de uno de los veladores. La misma no se cambió durante este lapso.

5.- Uno de los veladores no está bien atornillado a la pared.

6*.- La reposición de lo consumido del servibar debería efectuarse, como mínimo, durante la limpieza matutina.

7.- Se puso un papel debajo de la cama (en el medio de la misma) y no fue retirado durante toda la estadía.

8*.- Escasean diarios y revistas en el lobby.

9.- En más de una ocasión no estuvo el portero en la entrada del hotel.

10*.- Es excesiva la demora en la limpieza de las mesas de desayuno y la reposición de vajilla luego del uso por parte del huésped.

11*.- Durante el desayuno la reposición de jugos y/o otros productos en las mesas de auto service debería tener mayor agilidad.

12*.- Falta rapidez en la entrega del servicio de lavandería.

13*.- Un solo barman en el bar no permite prontitud en la entrega de los pedidos.

14*.- La temperatura del agua de la pileta cubierta no siempre es la más adecuada.

Sugerencias:

- 1.- La mesa de trabajo en el dormitorio es de escasa dimensión.
- 2.- La ventilación del baño podría mejorarse pues se forma vapor al poco tiempo de abrir el agua caliente.
- 3.- Contar con caja de seguridad en el dormitorio es un aspecto importante en la calidad del servicio hotelero.
- 4.- Es agradable entrar al dormitorio a la noche y encontrar la cama abierta y un caramelo/ bombón sobre la almohada.
- 5.- Sería aconsejable que en la recepción se pregunte al huésped por su comodidad en la habitación.
- 6.- La escalera de incendios ofrece un estado lamentable, ya que abundan las manchas en las paredes y el efecto es bastante desagradable.

El resto de los 214 estándares evaluados durante esta auditoría han tenido un desempeño adecuado.

Sin otro particular, lo saludo muy atentamente y quedo a su disposición para responder la dudas y/o aclaraciones que puedan surgir de la auditoría realizada.

Auditoría de Calidad de Servicio Hotelero

Nota: los números marcados con asteriscos cuentan con una descripción detallada a continuación de este resumen.

Aspectos detallados:

Positivos:

4.- A las 12:15 hs. del 1/4/2009 y a las 19:35 del 2/4/2009 se ingresó en el baño del loby sacándose el jabón en la primera oportunidad y el papel higiénico en la segunda. También se ensució el espejo y lavatorio en ambas oportunidades.

Pasados los 30 minutos de cada una de los momentos mencionados, se volvió a ingresar al baño y se pudo constatar la limpieza del mismo y la reposición de los artículos faltantes.

Igual procedimiento se realizó en el baño del comedor a las 13:30 del 1/4/2009 y 22:10 del 2/4/2009, observando el mismo resultado que en el caso anterior.

5.- El 1/4/2009 a las 13:30 hs. se ingresó al comedor y en forma inmediata se acercó una persona que en forma amable preguntó por la cantidad de comensales y la preferencia de alguna mesa, mostrando la ubicación de las areas “fumadores y no fumadores”.

A los 45 segundos se acercó otra persona quien entregó a los 2 comensales los menús abiertos y amablemente preguntó si deseábamos averiguar sobre algún plato o si nos interesaría escuchar sus sugerencias.

Las preguntas que realizamos sobre diferentes comidas fueron correctamente respondidas y demostraron conocimiento sobre la preparación de los platos.

Las bebidas, el pan y la manteca fueron traídas a los 70 segundos y los platos de comida demoraron 28 minutos, lo cual nos pareció normal pues incluían carne cocida a la parrilla.

Antes de los postres se pidió al mozo un cenicero y fuego para encender un cigarrillo. Con gran amabilidad nos recordó que estábamos en un área de no fumadores pero comentó que con todo gusto nos ubicaría en otra mesa para que pudiésemos fumar.

Con una sonrisa preparó la otra mesa y trasladó nuestras copas, para continuar con los

postres y el café. Estos últimos también fueron traídos antes de los 2 minutos de haber sido pedidos.

La solicitud de la cuenta y la recepción de la misma demostraron la agilidad comentada.

El 2/4/2009 a las 22:15 se volvió a ingresar al comedor. En esta oportunidad casi no había mesas vacías lo cual incrementaba el trabajo de los mozos.

Las demoras en la atención al entrar en el comedor como sí también con el menú, tanto para las comidas como para el postre fueron normales. La recepción de la comida fue a los 16 minutos (atribuible a que los platos no tenían carne).

Con excepción del pedido de fuego para el cigarrillo y el cenicero, el resto de lo solicitado y la atención fue igual que en el caso anterior.

=====

Negativos:

1.- Al ingresar al dormitorio se observa un pequeño almohadón sobre la almohada. En el ropero no hay una segunda almohada pero sí se encuentran otras mantas. Se llamó a la Recepción y 20 minutos más tarde (un tiempo excesivo) una mucama trajo una segunda almohada.

2.- Luego de la limpieza efectuada el 2/4/2009, inicio del segundo día de la estadía, se notó que no fueron repuestos los artículos faltantes: gorra de baño y costurerito. Este hecho se repitió posteriormente, en la limpieza del 3/4/2009.

3.- Los jabones usados durante la estadía, ubicados en el lavatorio y la bañera, no fueron retirados al realizar la limpieza diaria.

4.- Al iniciar la estadía se quemó la bombita de uno de los veladores. La misma no se cambió durante este lapso.

Debe aclararse que no se pidió en la conserjería el cambio de la bombita quemada.

6.- Durante el 1/4/2009 se consumió un paquete de papas fritas y una botella de champagne. Luego de la limpieza matutina del 2/4 no fue repuesto lo faltante. El 2/4 se consumió una Coca Cola. En la limpieza del 3/4 se repusieron los 3 artículos consumidos.

8.- En el lobby sólo hay un ejemplar de los diarios Nación y Clarín y los mismos están disponibles a partir de las 9:00 hs. Por la cantidad de habitaciones que posee el hotel, debería haber mayor cantidad de ejemplares e incluir otros diarios y algunas revistas. En el caso de los diarios, deberían estar en el lobby como máximo a las 7:30 hs.

10.- Durante las 3 mañanas de permanencia en el hotel, se notó una excesiva demora en la limpieza de las mesas de desayuno y la reposición de vajilla luego del uso por parte del huésped.

En general la puesta en condiciones de las mesas por parte de las camareras, se efectuó como consecuencia del pedido de un pasajero y no en forma espontanea.

11.- Jarras con escaso o faltante de jugo y bandejas casi sin factura, galletitas u otros artículos son una constante durante el desayuno. Las camareras actúan rápidamente frente al pedido de reposición por parte de un pasajero

12.- El 1/4/2009 a las 15:05 se entregaron 2 camisas sólo para planchar. No se pidió urgencia en el trabajo ni hora determinada de entrega. La recepción de la camisa, que no se solicitó en la conserjería, fue a las 8:30 hs del 2/4/2009.

El 2/4/2009 a las 12:10 hs se entregó una camisa para lavar y planchar, solicitando la

máxima urgencia. Recién a las 20:42 hs un camarero llevó la camisa a la habitación.

13.- A las 20:45 hs del 1/4/2009, a las 13:00 hs del 2/4 y a las 20:32 hs del 3/4 se vio un solo barman en el bar. Ello produjo excesivas demoras en las entregas de pedidos como así también en la cobranza de las facturas.

14.- En la pileta cubierta falta el cartel indicador de la temperatura máxima y mínima a la que debe estar el agua. A las 14:30 hs. del 2/4/2009 y a las 16:05 hs. del 3/4 el agua estaba un poco fría. La ausencia del cartel indicador y un termómetro en el agua no permitieron evaluar la magnitud del desvío en la temperatura del agua.
