

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

(UNIBE)

Carrera : Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Asignatura : Administración de Habitaciones

**Departamentos de Piso Ejecutivo**

Profesor : Pilar Constanzo

Distrito Nacional; República Dominicana

Jueves 5 de Marzo del 2009

# Contenido

- Introducción.....3
- Definicion del Piso Ejecutivo.....4
- Organigrama del Piso Ejecutivo.....7
- Funciones del Piso Ejecutivo.....5
- Beneficios y Personal del Piso Ejecutivo.....7
- Funciones principales del Gerente Piso Ejecutivo.....8
- Cualidades del Gerente Piso Ejecutivo.....8
- Reportes que se realizan en el departamento.....9
- Conclusiones .....11
- Bibliografía.....12

## Introducción

El poseer un Piso Ejecutivo o Centro de Negocios implica ofrecer una gama de servicios para causar una buena impresión y conquistar a un público meta y exclusivo como son los ejecutivos y también clientes de ocio más exigente y no solo existen en hoteles de ciudad si no también dentro de *resorts*.

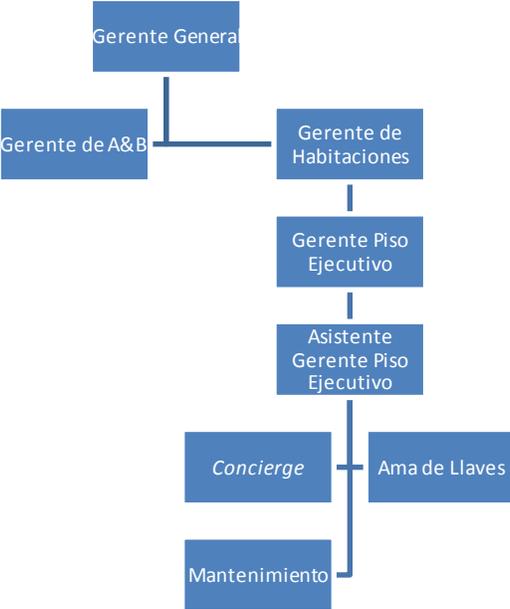
Es una competencia constante y ardua, para atraer a ese grupo de viajeros frecuentes que se desplazan por nuestros países constantemente y/o temporalmente y que exigen de los hoteles una serie de requisitos que hoy son imprescindibles, además de un espacio confortable para descansar luego de un ajetreado día de negocios. Por esta razón, la importancia de contar con un Piso Ejecutivo y/o Centro de Negocios. Es una necesidad para los hoteles contemporáneos de buen nivel contar con las herramientas que los hagan más eficientes, que puedan satisfacer estas demandas del mundo empresarial y de clientes más exigentes, casi todas relacionadas con tecnología de punta.

Las investigaciones reflejan que las grandes cadenas en nuestro país tienen una presencia consolidada y tratan de complementar sus servicios con el Piso Ejecutivo y/o Centro de Negocios.

## Definición de Piso Ejecutivo

El Piso Ejecutivo, es el departamento del hotel encargado de brindarles a los viajeros ejecutivos o clientes que demandan un ocio más exigente. un conjunto de servicios que van de la mano con su estilo de vida o costumbre. En este, se le da al cliente un trato más personalizado, buscando crear una atmosfera de tranquilidad y exclusividad, con el objetivo de ayudar que los viajes de negocios sean los más productivos y libres de estrés posible. El personal de este departamento debe ocuparse de cada detalle para que el cliente pueda dedicarse enteramente a sus negocios.

# Organigrama de Piso Ejecutivo



## Funciones del Piso Ejecutivo

- Recibir a los huéspedes que se hospedaran en este piso en una Recepción Privada, generalmente ubicada en el mismo, para realizar su proceso de *Check In* o *Check Out* de una manera más eficiente, rápida y personalizada.
- Ofrecer Coctel de bienvenida.
- Brindar a los huéspedes una selección de periódicos, revistas y publicaciones internacionales de interés.
- Ofrecer un Servicio de Lavandería Express
- Ofrecer un desayuno complementario en el *Executive Lounge*, el cual es una sala común para las habitaciones del Piso Ejecutivo, donde además se ofrecen una variedad de meriendas, café y té a toda hora. En el mismo, generalmente podemos encontrar servicios de fax, y computadoras con acceso a internet.
- Asegurarse de la existencia de un escritorio dentro del mobiliario de la habitación, para mayor comodidad del cliente a la hora de desarrollar su trabajo, generalmente acompañado con una lámpara de trabajo.
- Proveer de Internet Inalámbrico en todas las instalaciones del piso.
- Coordinar reserva de restaurantes
- Coordinar reserva de salones de reuniones
- Coordinar transportes, alquiler de vehículo, guías, mapas, etc

## Beneficios del Piso Ejecutivo

- Disponibilidad de periódicos y revistas nacionales e internacionales.
- Desayuno americano tipo buffet, hora del té y *happy hour*.
- Servicio complementario de Internet.
- Acceso gratuito a salas de reuniones.
- Atención personalizada del personal
- Acceso a *Business Center*.
- Atención privada para los procesos de registro de entrada y salida del hotel (*check-in* y *check-out*).
- Transporte de ida y vuelta al aeropuerto.

## Personal del Piso Ejecutivo

Las personas encargadas de servir y hacerse cargo del Piso Ejecutivo son: Gerente de Piso Ejecutivo, Asistente Gerente Piso Ejecutivo y *Concierge*, pero al este ser un departamento donde se tiene un contacto más directo con el cliente para resolverle cualquier problema o brindarle cualquier información que este requiera, debe manejar varios idiomas y por igual ser una persona amable, carismático, desenvuelto, buena actitud y responsable. También en esta área hay empleados de A y B, Ama de Llaves y Mantenimiento, estas personas en la mayoría de los hoteles son fijas, ya que son personas más capacitadas para dar este servicio y dominan con más facilidad su área de trabajo relacionándolo con el trato personal a cada cliente

## Funciones principales del Gerente Piso Ejecutivo

- Asegurar que el cliente se sienta cómodo en todo momento.
- Asignar habitaciones a los huéspedes con reserva en Piso Ejecutivo.
- Preparar la lista de llegadas para Recepción, así tienen el conocimiento de las personas que estarán hospedándose en el Piso Ejecutivo y los dirijan hacia allá.
- Postear los cargos por depósitos de reservas.
- Estar siempre presente en las áreas para cualquier información que desee el cliente y también para darle apoyo y supervisión al *concierge* en cualquier momento que sea necesario
- Presentar la información de asignación de habitaciones al *concierge* y ama de llaves para realizar todos los arreglos adecuados antes y después de la hora de llegada y salida de un cliente.
- Brindar un servicio donde el cliente pueda tener acceso a cualquier servicio que sea de su necesidad, en el Piso Ejecutivo, estando este más cerca de su habitación.

## Cualidades del Gerente Piso Ejecutivo

- Capacidad de planeación
- Capacidad de organización
- Capacidad de coordinación
- Visión
- Buen manejo de recursos humanos

- Liderazgo
- Observación
- Capacidad de resolver imprevistos
- Conocer a sus clientes.

## Reportes que se realizan en el departamento

**Listado de llegadas:** Listado que representa la cantidad de *Check-in* en el día con los datos del cliente como son, el número de reserva, nombre del cliente, número de personas, fecha salida, observaciones etc. Este reporte se realiza diario.

**Listado de salida:** En este listado están presentes las personas que realizaran el *check-out*, con toda la información importante sobre el cliente como son el número de habitación, nombre y apellido, número de reserva, entre otros. Este reporte se realiza diario.

**House Count:** Reporte que es entregado diario al Gerente de Habitaciones, están presentes las llegadas y clientes en casa.

**Reporte de hoja de atención:** En este reporte están cualquier tipo de servicio extra que requiera el cliente, es decir algún servicio que este no tenga en la habitación y no sea de su alcance propio. El cliente le hace el pedido o orden de lo que desea al *concierge* o Asistente de Piso Ejecutivo.

**Reporte de salas de juntas:** En este reporte se lleva el control de la Sala de Juntas o Sala de Reunión del Piso Ejecutivo, este servicio le brinda al cliente de negocios un área donde pueda

reunirse con otras personas, tener una conferencia o simplemente establecerse a realizar trabajos de oficina.

**Reporte de consumos totales de A y B:** En los hoteles que no son *all-inclusive*, existe este listado, para tener control del consumo de cada persona, por habitación, para así poder hacer el cargo adecuado en el sistema y cobrarle al cliente el monto consumido, a la hora de su salida.

**Habitaciones pre-asignadas:** Este listado proporciona el control de habitaciones para tener el conocimiento de si está bloqueada, si hay disponibilidad y alguna otra información sobre las habitaciones día a día

## Conclusiones

- Los hoteles que se encuentran en las zonas metropolitanas o comerciales son los tendientes a contar con Pisos Ejecutivos o de negocios y actualmente hoteles resort también se están adaptando a esta nueva tendencia.
- La mayoría de los hoteles con pisos ejecutivos de la República Dominicana se encuentran en la ciudad de Santo Domingo, Santiago, Punta Cana y Puerto Plata.
- Para conquistar los clientes del mundo empresarial se deben incorporar los servicios de un Piso Ejecutivo o Centro de Negocios al establecimiento Hotelero.
- Hemos podido observar que el Piso Ejecutivo es un departamento esencial en hoteles de grandes categorías, donde el cliente paga una tarifa más alta, por una estancia más lujosa y un servicio mas personalizado que el brindado al resto de los clientes en el hotel, pero sobre todo exclusividad, ya que muchas veces las personas que se hospedan en el Piso Ejecutivo pueden ser famosos, celebridades, personas de negocios, de alto nivel económico entre otros.
- El piso ejecutivo brinda al resultado del hotel una tarifa promedio más alta y por ende una mayor rentabilidad financiera a la compañía.

## Bibliografía

- Revista Mercados y Tendencias, "Competencia por gusto exigente ". Sección Tendencias. Edición #25, Autora Artículo: Sara Flores. 18 Diciembre del 2008
- Andres Pichardo. Senior Vice-President Operations, Mexico, Costa Rica & Aruba. Occidental *Hotels*.
- Pedro Tomas, Gerente de Habitaciones. Hotel El Embajador, Occidental *Hotels*.
- <http://www.colonialtours.com.do/hotelpc.htm>
- <http://www.allegiant.com/hotels/?dir=do/santo-domingo/sanctuary-cap-cana-golf-and-spa.html>
- [http://www.revistamyt.com/articulo.php?id\\_seccion=25&id\\_articulo=4692](http://www.revistamyt.com/articulo.php?id_seccion=25&id_articulo=4692)
- [www.dtcuba.com](http://www.dtcuba.com)