



#### CONTACT

P : +34 603 85 20 39

E : [info@spbcnl.es](mailto:info@spbcnl.es)



## CONSERJERÍA Y LIMPIEZA

**NUESTRA EXPERIENCIA A LO LARGO DE  
ESTOS AÑOS NOS HA PERMITIDO MEJO-  
RAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVI-  
CIOS**

Nuestro equipo acordará un Plan de Trabajo con el cli-  
ente para satisfacer todas sus necesidades y establecer  
todos los servicios que se realizarán de forma eficiente.



# CONTENIDO

Nuestra experiencia a lo largo de estos años nos ha permitido mejorar la calidad de nuestros servicios

## 1

### Servicios de Conserjería / Hoteles

06 Servicios de Conserjeria Para Hoteles

07 Perfil de un Conserje

## 2

### Servicios de GestionOoperativa

10 Servicios de Gestion

## 3

### Informes Periódicos

12/13 Informes Periódicos de Calidad



El conserje de un hotel es un representante especializado en servicio al cliente encargado de recibir a los huéspedes, responder a sus necesidades y ayudar a brindarles una experiencia placentera y completa. En este artículo, puede obtener más información sobre el conserje de un hotel, qué implica su función y por qué estos representantes de servicio al huésped son tan valiosos.

## Líderes en el Servicio de Conserjería para Hoteles

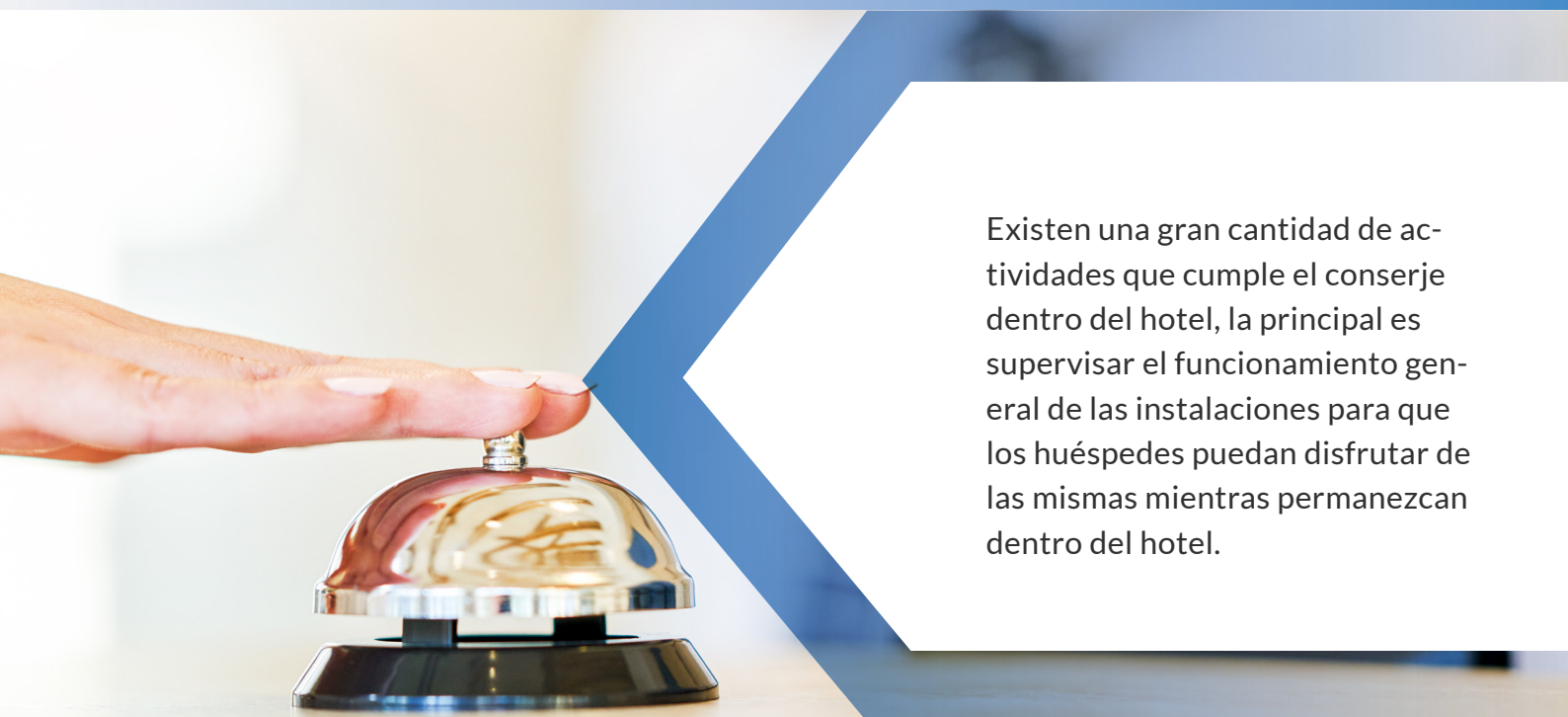
”



### Conserjes para Hotel

En el mundo de la hostelería existe un profesional que un conjunto de responsabilidades primordiales para el funcionamiento óptimo de este tipo de empresa. Las mismas van desde el mantenimiento hasta la seguridad de las instalaciones y el encargado de todo esto es lo que hace un conserje en un hotel. Si quieres conocer más sobre este profesional.

Cuando entramos por las puertas de estos importantes establecimientos, el conserje de un hotel es quien nos recibirá y atenderá principalmente, pero él hace mucho más que esto. Quédate con nosotros si quieres aprender cómo ser conserje de un hotel.



Existen una gran cantidad de actividades que cumple el conserje dentro del hotel, la principal es supervisar el funcionamiento general de las instalaciones para que los huéspedes puedan disfrutar de las mismas mientras permanezcan dentro del hotel.



# SERVICIOS DE CONSERJERÍA PARA HOTELES

# Servicios de Conserjería



## Servicios que Ofrecemos

---

- El control del acceso a las instalaciones del hotel.
- Mantener todo el equipo funcional de los condominios
- Recibir y entregar la correspondencia a los residentes del hotel.
- Registrar toda la información de los visitantes.
- Anunciar la llegada de los visitantes.
- Es el encargado de encender, apagar y programar las luces del edificio.
- Ofrecer atención a los usuarios vía telefónica y presencial.
- Manejar y notificar a la administración los gastos que se realicen en el hotel.
- Brindar información sobre el hotel y los requerimientos para su hospedaje.

Estas son parte de las funciones del conserje de un hotel que pueden variar dependiendo de lo grande que sea y lo que ofrezcan, sin embargo para cumplir con estas responsabilidades con mayor fluidez, este profesional debe poseer ciertas características específicas.

# Perfil del Conserje



## ¿Cuál es el perfil del conserje de un hotel?

Debemos destacar que este cargo es de suma importancia para el funcionamiento de un hotel, por ende se requiere que los aspirantes al cargo cumplan un determinado perfil, el cual incluye:

- Ser responsable, esto debido a la gran cantidad de tareas que deben asumir. Recordemos que es el encargado de velar por el bienestar del inquilino.
- Deber tener conocimientos en diferentes áreas como computación, administración e idiomas.
- Debe poseer habilidades de comunicación, ser amable y sociable para dar una mejor impresión, ya que el conserje de un hotel es en parte la imagen de la empresa.
- Debe tener madurez de líder, esto le facilitará manejar el personal y delegar actividades.
- Debe tener capacidad resolutive, esto es un plus para cualquier postulante.



Ofrecemos un servicio integral de conserjería pero las funciones del conserje serán determinadas por el cliente, dependiendo de las facilidades que se quieran obtener y sobre todo de sus necesidades.



# SERVICIOS DE GESTIÓN OPERATIVA

# Servicios de Gestión



## Servicios que Ofrecemos

---

- Gestión operativa del establecimiento hotelero.
- El departamento de recepción y mostrador.
- Conserjería.
- Facturación y caja.
- Gestión de la experiencia del cliente en el hotel.
- Departamento de alimentación y bebidas.
- Documentos comerciales y administrativos.
- Departamento comercial.
- Experiencia del cliente.
- Procedimientos de la recepción.

Profesional encargado de satisfacer las necesidades del cliente, siguiendo las normas de calidad del establecimiento, en cuanto a asistencia e información prestándoles la ayuda que necesiten, llevando el equipaje, acompañando hasta la habitación, etc.







## INFORMES PERIÓDICOS




Una de las principales funciones de nuestra empresa de Conserjes es garantizar la calidad a nuestros clientes. Por tanto, es necesario realizar un control y un servicio de inspección minucioso.



SPBCN está sumergida en un continuo estado de cambio y mejora en su forma de trabajar a fin de conseguir un trabajo óptimo y nuestro mayor objetivo, el mantenimiento de nuestra cartera de clientes.



Realizamos reuniones diarias con nuestro servicio de inspección, trasladando toda la información que nos llega de nuestros clientes. Además, comunicamos a nuestros empleados que hay que ofrecer el mejor servicio día a día.



## Informes periódicos de calidad.

- La paz y tranquilidad que supone contratar un servicio de conserjería es básico para vivir de forma cómoda en nuestra casa en un entorno cuidado y controlado.
- Por eso, SPBCN recibe esta confianza que durante años nos han depositado nuestros clientes y la devolvemos con trabajo eficaz y con informes periódicos exhaustivos.
- En los informes exponemos todo aquello que ocurre en la Comunidad, poniéndolo a disposición de todos los propietarios, así como de su Administrador de Fincas con el que trabajamos estrechamente para conseguir el fin por el que somos contratados: su tranquilidad.





+34 603 85 20 39



info@spbcn.es

