

# hotel **ServicePro**

The Power to Achieve Peak Performance



## ¿Qué es hotel ServicePro?

hotel ServicePro representa el desarrollo tecnológico más significativo de la industria hotelera en los últimos diez años. Es un sistema bilingüe y práctico que automatiza la comunicación, programación, control e informe de:

- La atención al cliente.
- Las solicitudes del huésped.
- El mantenimiento preventivo.
- Las inspecciones.
- La administración de activos.
- Las listas de control operativas.
- La administración de gastos de capital.
- La seguridad personal.
- La gestión de contratos.
- La garantía de equipamientos.
- Los planes de mejoramiento de la propiedad.

Ya sea utilizado por el propietario de un único hotel o por el propietario de varios hoteles o cadenas hoteleras como iniciativa estratégica, los resultados positivos de hotel ServicePro serán significativos y a largo plazo.

*"¡Desde que instalamos hotel ServicePro, nuestro puntaje de servicios aumentó un 52%! ¡Nuestra respuesta ante las necesidades de nuestros huéspedes ha mejorado de manera significativa, y la comunicación en todos los departamentos es mejor que nunca!  
¡Recomiendo hotel ServicePro a todos los hoteles!"*

Damion Briggs  
Largo, MD

## Los resultados

hotel ServicePro está diseñado para hoteleros que se esfuerzan por superar las expectativas de sus huéspedes a través del máximo desarrollo de las áreas que éstos consideran más importantes.

### Expectativas de los huéspedes:

- Habitaciones limpias.
- Hoteles bien conservados.
- Ambientes seguros.
- Atención al cliente amable y rápida.

### Alcance de estos resultados:

- Mayor satisfacción de los clientes.
- Mayor predisposición para regresar.
- Mayor fidelidad de los huéspedes.
- Máxima producción del personal.
- Costos de mantenimiento más bajos.
- Costos de energía más bajos.
- Mayor duración de activos.
- Mayores ganancias.

*"Tras utilizar hotel ServicePro durante seis meses, nos sometimos a una inspección de control de calidad. ¡Obtuvimos "sobresaliente", la calificación de control de calidad más alta en nuestra historia, y nuestro puntaje fue de 98.66% de 100%! Creemos que hotel ServicePro contribuyó en gran medida para este logro".*

Carl Banks  
West Springfield, MA



## Solicitudes del huésped

Brinde una atención al cliente más rápida y efectiva. Reconozca y corrija servicios de calidad inferior.

- Optimice la experiencia de los huéspedes y el puntaje de los servicios.
- Alerta automáticamente al personal de mantenimiento y al MOD sobre problemas con los huéspedes mediante dispositivos inalámbricos.
- Identifique tendencias y áreas problemáticas, y analice el tiempo que necesita el personal para solucionar dichos problemas.
- El calendario electrónico y el registro diario exhiben las órdenes de tareas de recuperación efectuadas.
- GSR marca el servicio completo mediante un teléfono celular o un asistente digital personal (Personal Digital Assistant, PDA).

## Mantenimiento preventivo

Implemente las Mejores prácticas con un programa de mantenimiento integral y organizado.

- Complete el mantenimiento solicitado de forma puntual y rápida.
- Manténgase actualizado sobre las órdenes de trabajo mediante la automatización de la programación de tareas.
- Identifique rápidamente las tareas atrasadas.
- Cree y concluya órdenes de trabajo desde cualquier lugar con dispositivos inalámbricos compatibles.
- Procese por lotes las órdenes de trabajo impresas para definir claramente las tareas y acortar el tiempo de administración.
- Registre las órdenes de trabajo por fecha y hora para conocer el tiempo que requiere su cumplimiento.

## Inspecciones

Brinde a los huéspedes un ambiente seguro.

- Controle y califique el desempeño de los empleados y las condiciones del hotel.
- Inspeccione el servicio, la limpieza y las condiciones en las que se encuentra el hotel.
- Programe automáticamente las inspecciones de seguimiento y las órdenes de trabajo en el sistema.
- Automatice los procedimientos y las inspecciones de seguridad para reducir riesgos.

## Administración de activos

Maximice ganancias mediante la gestión efectiva de los activos.

- Controle el equipamiento a través de información sobre la garantía, localización y número de serie.
- Administre contratos de equipamientos e información del vendedor.
- Prolongue la duración del equipamiento, reduzca los costos operativos y aumente la rentabilidad.

Plan de mejora de la propiedad y gastos de capital

Elabore planes que cumplan con las Mejores prácticas y cúmplalos según la fecha prevista y el presupuesto.

- Controle los costos y el desarrollo a nivel corporativo y de propiedad mediante el Calendario de administración de proyecto.
- Controle las solicitudes de gastos de capital y optimice sus procesos de aprobación.

## Listas de control operativas

Proporcione a los empleados medidas de responsabilidad y transparencia.

- Determine instrucciones detalladas para todos los departamentos.
- Asigne una lista de control a los empleados y controle su desarrollo y cumplimiento.
- Reprograme automáticamente las tareas para la próxima fecha de vencimiento una vez concluidas.