

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.