

HOTEL NAMA

Maricruz Herrera Rosas
Consuelo Dzul Navarrete Mejia
Mónica Guadalupe Medina Martínez
Isabel Azize Zaragoza Linares



NAMA

HOTELERÍA Y RESTAURANT

"Experiencias que inspiran... Experiencias que encantan"

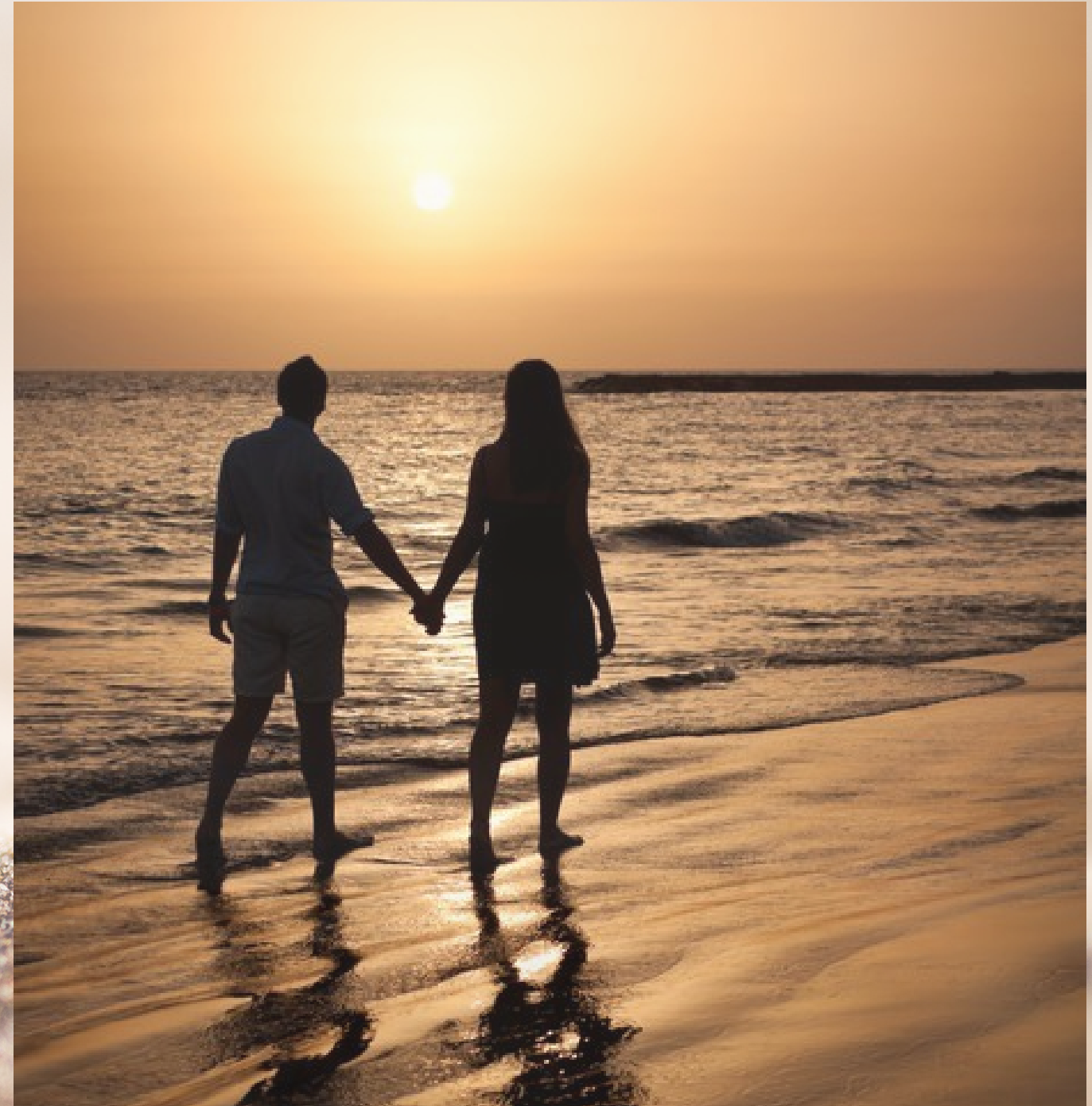


MISIÓN

Ofrecer calidad y confort en el mercado de servicio hotelero apuntando a la satisfacción del huésped tanto nacional como internacional

VISIÓN

Ser su primera opción de hospedaje en los Cabos logrando así ser la cadena hotelera con mayor alcance nacional para lograr estar a la altura de nuestros competidores



VALORES

-Amabilidad: Es la primera impresión que damos a nuestros cliente y es punto clave en cada momento de interacción.

-Honestidad: Garantizamos la confianza, seguridad e integridad.

-Lealtad: No darle la espalda a nuestra organización, ni a nuestros colaboradores.

-Tolerancia y no discriminación: Es lo que nosotros demostramos dentro de nuestras instalaciones.

-Empatía: Es otro punto clave en la organización ya que nos pnemos en el lugar de nuestros huéspedes.

-Respeto: Nuestro huésped siempre recibirá un trato digno y cordial.



Reservación – Hotel NAMA Los Cabos

Conforme al Estándar de Competencia EC0305: Prestación de servicios para la atención a clientes

1. Datos del Cliente

Nombre completo: Alejandra Torres Martínez

Teléfono: 55 8923 7744

Correo electrónico: alejandra.torres@email.com

Medio de contacto: Llamada telefónica

2. Datos de la Reservación

Fecha de solicitud: 13 de octubre de 2025

Tipo de servicio: Hospedaje

Hotel: Hotel NAMA Los Cabos

Ubicación: Carretera Transpeninsular Km 19.5, San José del Cabo, B.C.S.

Fecha de llegada: 22 de noviembre de 2025

Fecha de salida: 25 de noviembre de 2025

Número de huéspedes: 2 adultos

Tipo de habitación: Suite Oceánica con terraza privada

Requerimientos especiales: Cena romántica en la playa y transporte al aeropuerto

Costo total: \$9,200 MXN

Método de pago: Tarjeta de crédito (anticipo del 50%)

3. Confirmación de Disponibilidad

El agente de atención verifica disponibilidad en el sistema.

Resultado: Habitación disponible.

Se informa al cliente el costo, políticas de cancelación y opciones de pago.

El cliente confirma y se genera el número de reservación: NAMA-LC-1122-AT

4. Comunicación con el Cliente (Criterios EC0305)

Ejemplo de atención telefónica:

Agente: “Buenos días, le atiende Mariana Pérez, del Hotel NAMA Los Cabos. ¿Cómo puedo asistirle el día de hoy?”

Cliente: “Quisiera reservar una habitación para finales de noviembre.”



Agente: “Con mucho gusto, ¿para cuántas personas sería la estancia y qué fechas tiene en mente?”

Cliente: “Seremos dos adultos, del 22 al 25 de noviembre.”

Agente: “Excelente, contamos con nuestra Suite Oceánica, con terraza privada y vista al mar. Incluye desayuno y acceso al spa. El total sería de \$9,200 pesos por las tres noches. ¿Desea proceder con la reservación?”

Cliente: “Sí, por favor.”

Agente: “Perfecto, su reservación ha sido confirmada con el número NAMA-LC-1122-AT. Le enviaremos un correo con los detalles y políticas de su estancia. ¡Gracias por elegir Hotel NAMA Los Cabos!”

5. Registro Interno

Se registra la información en el sistema de reservaciones del hotel.

Se adjunta comprobante de pago del anticipo.

Se archiva copia del correo de confirmación enviado al cliente.

6. Seguimiento

Dos días antes de la llegada (20 de noviembre):

“Estimada Sra. Torres, le recordamos su próxima estancia en Hotel NAMA Los Cabos del 22 al 25 de noviembre. Su cena romántica está agendada para el sábado 23 a las 8:00 p.m. ¡La esperamos con gusto!”

Se actualiza el estatus a Confirmado / Próxima llegada.

Evidencias para evaluación EC0305

Formato completo de reservación.

Guion o grabación del proceso de atención.

Captura del correo o mensaje de confirmación.

Registro de seguimiento previo a la llegada.

Encuesta de satisfacción al cierre del servicio.



HOTEL NAMA
LOS CABOS

RESERVACIÓN

CONFORME AL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA ECO305

1. DATOS DEL CLIENTE

Nombre completo:

Teléfono:

Correo electrónico:

Medio de contacto:

2. DATOS DE LA RESERVACIÓN

Fecha de solicitud: Vacconende

Tipo de servicio:

Hotel:

Ubicación:

Fecha de llegada: Fecha de salida:

Número de huéspedes: Tipo de habitación:

3. CONFIRMACIÓN DE DISPONIBILIDAD

Resultado:

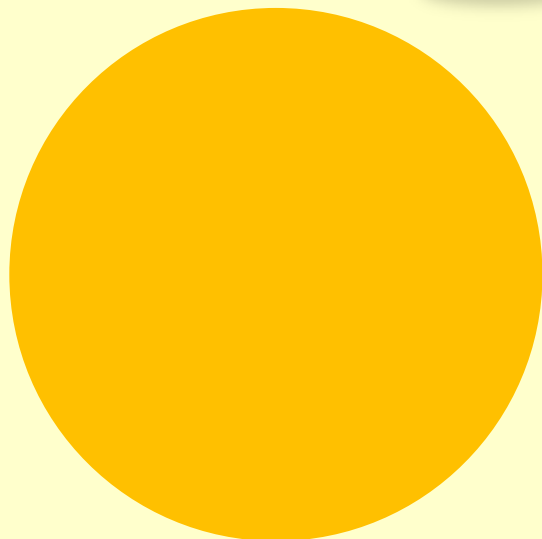
Observaciones del agente:

4. SEGUIMIENTO

Dos días antes de la llegada, se envía mensaje recordatorio:

5. FIRMAS

“Experiencias que inspiran,
estancias que encantan”



Mónica

Recepción



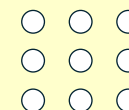
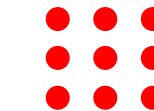
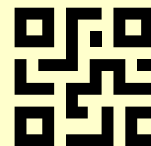
461 61 47867 Ext. 130



Diego Arenas Guzmán No. 901,
Zona de Oro I, Los cabos. C.P.
38020



contacto@xxxxxxx.com.mx

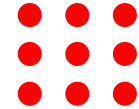


“Experiencias que inspiran,
estancias que encantan”



Gerente General

Maricruz



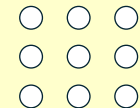
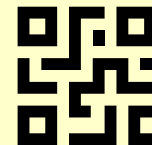
461 61 47867 Ext. 130



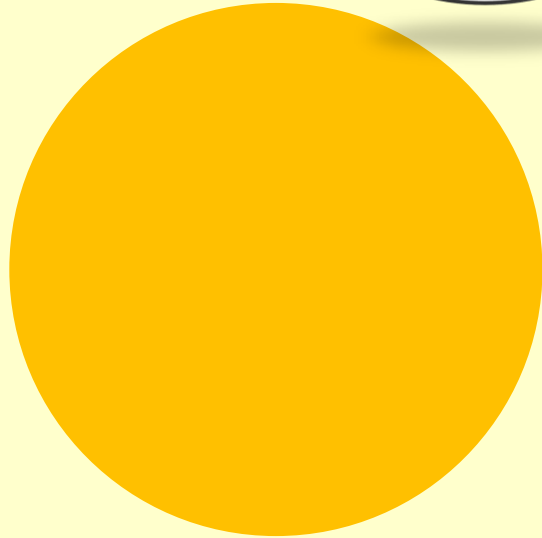
Diego Arenas Guzmán No. 901,
Zona de Oro I, Los Cabos. C.P.
38020



contacto@xxxxxxx.com.mx



“Experiencias que inspiran,
estancias que encantan”



Isabel

Recepción



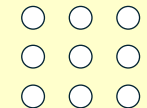
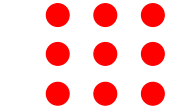
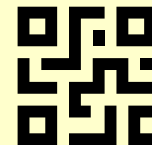
461 61 47867 Ext. 130



Diego Arenas Guzmán No. 901,
Zona de Oro I, Los Cabos. C.P.
38020



contacto@xxxxxxx.com.mx

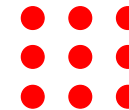


“Experiencias que inspiran,
estancias que encantan”



Consuelo

Jefa de Recepción



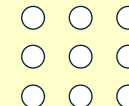
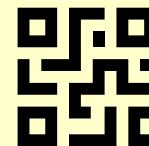
461 61 47867 Ext. 130



Diego Arenas Guzmán No. 901,
Zona de Oro I, Los cabos. C.P.
38020



contacto@xxxxxxx.com.mx



3. Restaurantes y Alimentos

Variedad de alimentos y bebidas

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Calidad y sabor

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Atencion del personal

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

4. Servicios Generales y Amenidades

Piscina / playa / gimnasio

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Actividades y entretenimiento

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Servicios pet-friendly

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

5. Experiencia General

Satisfaccion general

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Probabilidad de volver

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Hotel NAMA - Encuesta de Calidad en el Servicio

Estimado huesped:

Gracias por elegir Hotel NAMA. Su opinion es muy importante para mejorar nuestros servicios. Por favor, dedique unos minutos para completar esta encuesta.

Datos Generales (Opcional)

Nombre: _____

Fecha de estancia: ____ / ____ / _____

Numero de habitacion: _____

1. Recepcion y Check-in / Check-out

Amabilidad del personal

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Rapidez en check-in / check-out

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Claridad de la informacion

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

2. Habitacion

Limpieza y orden

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Confort de la cama y mobiliario

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Funcionalidad de servicios (aire acondicionado, TV, internet)

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Recomendacion a familiares o amigos

1 estrella 2 estrellas 3 estrellas 4 estrellas 5 estrellas

Comentarios: _____

Gracias por ayudarnos a mejorar la experiencia en Hotel NAMA!