1. **Protocolo de Check-in**
2. El cono siempre debe estar colocado en frente de la aguja de seguridad.
3. La aguja de seguridad siempre debe estar abajo.
4. El cliente tiene siempre la primera prioridad.
5. Se debe atender siempre por el lado del conductor.
6. A todos los clientes o choferes se les debe dar la bienvenida mediante un saludo; estableciendo contacto visual y con una sonrisa natural.

 Siempre se debe utilizar una frase:

*Bienvenido a Hotel Arenal Springs, mi nombre Ruth cómo le puedo ayudar?*

*Welcome to Arenal Springs, my name is Ruth, how can i help you?*

1. Preguntarle el nombre de la reservación.
	1. *A nombre de quien está su reservación?*
	2. *Under what name is your reservation?*
2. Verificar en la lista de entradas, y corroborar que el nombre y la cantidad de personas sea correcta.

En caso de que la persona no sea encontrada en la lista, no coincida con el número de personas o cualquier otra inconsistencia comunicarlo por teléfono a la recepción y por radio a los botones.

En caso de que necesite consultar a recepción por el acceso del vehículo al hotel, pedirle al cliente que espere de una manera amable:

1. *Señor, ¿podría esperar un minuto para hacer la consulta por favor?*
2. *Would you mind waiting just a minute to check the information please?*

(Si el cliente viene en transporte contratado y no se encuentra la reserva en el reporte de llegadas; pedirle al chofer que espere que los clientes hagan check in para asegurarse que están en el hotel correcto.)

1. Una vez corroborada la información, u obtenida la autorización del ingreso del vehículo se procede a registrar el número de placa y la hora.
2. Indicarle al huésped que puede ingresar, y que debe de parquear su vehículo en posición de salida.
3. *Perfecto, gracias por la información pase a delante, continúe hasta encontrar el parqueo a mano izquierda. Nuevamente bienvenido y que tenga buena estadía.*
4. *Please continue the way, you will find the parking lot at left side; somebody is waiting for you right there. Have a good stay!!!!*
5. Se procede a levantar la ajuga de seguridad.
6. Reportar el ingreso de la reservación de la siguiente manera:

*Ingresa X69 de (nombre de la agencia) a nombre de (nombre del huésped) y la cantidad de personas.*

**Protocolo de control y atención de ingreso de vehículos**

1. El cono siempre debe estar colocado en frente de la ajuga de seguridad.
2. La ajuga de seguridad siempre debe estar abajo.
3. Se debe atender siempre por el lado del conductor.
4. A todas las personas se les debe saludar estableciendo contacto visual y con una sonrisa natural.

 *Buenas tardes! Cómo le puedo ayudar?*

 *Good evening, how can i help you?*

1. Verificar mediante una pregunta corta, concisa y amable el motivo del ingreso: 703
	1. Si es huésped:

 *Buenas tardes, me permite el número de su habitación por favor.*

 *Good evening, may i have your room number please.*

* 1. Si es proveedor:
* Permitir ingreso solo durante el horario establecido de lunes a viernes de 8 am a 4 pm.
	+ 1. Consultar por radio al anfitrión la disponibilidad de parqueo.
		2. Comunicar por teléfono a proveeduría si el vehículo ingresa a dejar mercadería.
		3. Comunicar por teléfono a contabilidad si el vehículo ingresa a trámite o cobro de facturas.
	1. Si es visita:
* Permitir el ingreso una vez identificada la persona y el motivo de su visita (por lo general se reunirá con alguien que le está esperando, de lo contrario coordinar por teléfono quien lo atienda).
1. Se registra el número de placa, la hora del ingreso y la cantidad de personas que ingresan al hotel en el reporte correspondiente según la modalidad de **clientes, proveedores o visitas.**
2. Se procede a levantar la aguja de seguridad.
3. Reportar por radio el ingreso del vehículo utilizando las claves de comunicación radial.

**C. Protocolo de control y atención de salida de vehículos**

1. La aguja de seguridad siempre debe estar abajo.
2. El cliente tiene siempre la primera prioridad.
3. Se debe atender siempre por el lado del conductor.
4. A todos los clientes o choferes se les debe saludar estableciendo contacto visual y sonrisa natural.
5. Si es huésped; preguntar por el número de habitación y verificar visualmente la cantidad de personas a bordo :

 *Buenos días. Cuál es el número de su habitación?*

*Good morning.May i have your room number please?*

1. Se registra el número de placa y la hora de cada egreso de todos los vehículos del hotel según la modalidad de **clientes, proveedores o visitas.**
2. Se despide a los clientes mediante un saludo corto, conciso y amable:

*Gracias, que tengan buen día!*

 *Thanks have a nice day!*

1. Se procede a levantar la aguja de seguridad.
2. Reportar por radio el ingreso del vehículo utilizando las claves de comunicación radial.