



# A. I. C. R.



Año I - Nº 2 – Abril 2008

## ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE JEFES DE RECEPCIÓN Y SUBDIRECTORES DE HOTEL

### EL TROFEO DAVID CAMPBELL

El trofeo David Campbell (*David Campbell Trophy*), conocido también como el premio al recepcionista del año, se celebra cada año en el marco del Congreso Internacional de la A.I.C.R. Con este galardón se reconoce la labor del mejor recepcionista a la vez que sitúa a los Hoteles donde prestan su servicio los candidatos en un escenario internacional de primer orden.

David Campbell alcanzó el puesto de Jefe de Recepción en el Hotel Ritz de Paris tras adquirir una gran experiencia internacional. En memoria de David y como reconocimiento a su dedicación y pasión por la industria se creó el concurso internacional "Receptionist of the Year", con un trofeo designado y patrocinado por la Sección de Paris de la AICR para ser presentado cada año.

Marcel Elbaz, Graham Bamford, Annie Boslem, Jane Renton y miembros del Comité Internacional trabajaron juntos con el "International College of Hotel Management" en Adelaide, Australia, para establecer las reglas y formato, celebrándose el primer concurso en 1995.

El concurso crece más y más cada año y se ha ganado el respeto y la consideración de Hoteleros y Patrocinadores, alcanzando su objetivo como herramienta de preparación para la nueva generación de jóvenes recepcionistas, el futuro de la Industria Hotelera y de la AICR, enfatizando el "Amicalismo".



Juan Erburu, del Hotel Villa Magna, A Park Hyatt de Madrid, fue el primer candidato al Trofeo al Recepcionista del Año presentado por la Sección Española en el Congreso Internacional de Tallinn en 2007.

Desde aquí os animo a seleccionar un candidato/a para considerar su presentación al concurso en el próximo Congreso. Con un poco de esfuerzo podremos convencer a nuestro director para que financie la presentación del candidato elegido ya que se trata de una promoción importante para su Hotel.

En páginas interiores podéis encontrar las reglas y bases del Concurso. Una vez examinadas estaréis de acuerdo conmigo en que son fácilmente asumibles y que cualquier candidato que presentemos sabrá estar a la altura; nuestra labor es seleccionarle y convencer a su Director para que patrocine su inscripción al concurso (que esperamos no supere los 1.000 €). Es una gran oportunidad para la carrera profesional del candidato/a a la vez que una promoción del Hotel en un escenario internacional de primer orden.

# EL CONCURSO "RECEPTIONIST OF THE YEAR"

## BASES Y REGLAMENTO

### REQUISITOS:

Se completará un formulario de inscripción por cada país, incluyendo la firma del Jefe de Recepción (que debe ser miembro activo de la AICR y estar al corriente de pago) y del Director General - para asegurarse de su autorización y apoyo.

### EL CANDIDATO/A:

En el momento de la entrevista de selección, debe ser Recepcionista (no jefe de brigada, etc..) y estar disponible para participar en el Concurso el fin de semana completo, y el fin de semana del año siguiente en caso de resultar ganador, incluido como miembro del jurado.

Junto con el formulario de inscripción se enviará al Comité Organizador del Concurso un CV del candidato resumido en una página.



### CRITERIO DE PUNTUACIÓN:

*(Referencia para entrevista de preparación y training)*

#### **Jurado:**

Compuesto como mínimo por 5 jueces y el Presidente Internacional como presidente del Jurado.

- 1 miembro del Jurado será el vencedor de la última edición.
- 1 miembro del Jurado será un Director General.
- 1 miembro del Jurado será un Presidente Internacional (en orden alfabético por año).
- 1 miembro de Jurado de la industria del Mediática / Turismo.
- 1 miembro del Jurado representante de una Escuela de Turismo.

(Primera elección un miembro de "College of Hotel Management" en Adelaida, Australia).

#### **15 "Marks" - 5 minutos máximo:**

Se hará una pregunta de presentación basada en ellos mismos y en el Hotel donde trabajan. Objetivo Relajarse e inculcar auto-confianza.

#### **30 "Marks" - 10 minutos máximo:**

Se harán cuatro preguntas basadas en técnica/producto, ej. Costes, beneficios, revenue, yield, estructura, niveles de staff, etc..

#### **50 "Marks" (5 x 10) 15 minutos máximo:**

La parte principal de este apartado será un juego de rol basado en un turno típico de Recepción, donde nunca sabemos lo que va a suceder a continuación. El escenario se enviará anticipadamente a los finalistas para que se familiaricen, especialmente con el Hotel imaginario donde se suceden las situaciones descritas. (Es importante transmitir estos detalles al aspirante para que pueda prepararse con tiempo).

Estos 50 "Marks" se distribuyen en 5 apartados de 10 "Marks" cada uno.

- 1) 10 "Marks" - Conducta y adaptación al escenario, Lenguaje corporal.
- 2) 10 "Marks" - Interpretación del escenario.
- 3) 10 "Marks" - Habilidades de negociación / venta.
- 4) 10 "Marks" - Habilidades para resolución de problemas.
- 5) 10 "Marks" - Relaciones con clientes, seguimiento

#### **5 "Marks"**

Total - Conveniencia de representar como embajador a la AICR como recepcionista del año internacional.

## **HISTORICO DE VENCEDORES**

<b>1996</b> Viena Austria	Ms Fiona Reisch Intercontinental Hotel Hamburg, Germany
<b>1997</b> Prague Czech Rp.	Mr. Dev Sharma Widder Hotel Zurich, Switzerland
<b>1998</b> Lausanne Switzerland	Mr. Nathan Loga Four Seasons Hotel Singapore
<b>1999</b> Singapore	Ms Vanessa Bourguard Hotel Beau Rivage Lausanne, Switzerland
<b>2000</b> Bologna Italy	Ms Anika Dehne Claridges London United Kingdom
<b>2001</b> Rome Italy	Ms. Janine Muhl Four Seasons Hotel Paris, France
<b>2002</b> Brussels Belgium	Ms Aisha Ahmad Four Seasons Hotel Singapore
<b>2003</b> Berlin Germany	Mr. Edmund Lim-Chong The Oriental Hotel Singapore
<b>2004</b> Paris France	Ms Alexandra Edel Kempinski Le Mirador Mont Pélérinm Switzerland
<b>2005</b> Basel Switzerland	Ms. Paulina Hejdova Four Seasons Hotel Prague, Czech Republic
<b>2006</b> London U.K.	Ms. Verena Fox Four Seasons Hotel Paris, France
<b>2007</b> Tallinn Estonia	Ms. Karene Lim Four Seasons Hotel Singapore

### **Post Role Play:**

El aspirante es invitado a sentarse de Nuevo frente al Jurado y se le da la oportunidad de charlar, aclarar o debatir sobre su actuación en el juego de rol.

Objetivo – Despejar dudas de los Jueces y autoconfianza para terminar la entrevista.

### **Información General:**

Cada aspirante debe:

- Estar en la sala de entrevistas 10 minutos antes del comienzo de su entrevista.
- Vestir su uniforme de trabajo.
- Celebrar la entrevista en inglés (A considerar al elegir candidatos que tengan un buen nivel de inglés)

Los resultados se anunciarán el Sábado por la tarde.

Cada aspirante puede pedir retroalimentación al Jurado el domingo por la mañana.



## **YA TENEMOS FECHA PARA LA CELABRACIÓN DEL VI CONGRESO**

**Efectivamente, ya tenemos fecha para la celebración del VI Congreso de la Sección Española de la AICR. Será el fin de semana del 7, 8 y 9 de Noviembre. El escenario será Santander como se acordó en la asamblea del V Congreso. Ya se está trabajando en el programa y puedo adelantar que lo poquito que he visto pinta muy bien. Ya desde este momento os animo a reservar este fin de semana para este evento.**



# LA SEGURIDAD DEL PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

*A continuación se transcribe el artículo escrito por Manuel Amigo.. Aquí se detallan unas normas básicas de seguridad para el pago con tarjetas de crédito. Manuel Amigo es Area Manager de 3CCC Integris, empresa dedicada, entre otras cosas, a desarrollar tecnología en el campo de los medios de pago.*

En hostelería, la forma de pago más común es con tarjetas de crédito. Esta popularidad se debe, principalmente, a que los importes a pagar suelen ser altos pero resulta contradictorio que sea también el medio más inseguro para el hotel.

La inseguridad se debe a que el huésped siempre tiene derecho a reclamar el pago. Dicha reclamación se realiza a través del banco emisor de la tarjeta, que la envía al banco que recolecta el dinero para el hotel, y que se encarga de solicitar la documentación pertinente al establecimiento donde el huésped hizo su pago. Si el hotel no es capaz de demostrar que el cargo realizado en la tarjeta es procedente y se ha realizado apropiadamente, deberá devolverle al huésped, de inmediato, el importe íntegro.

Aunque el huésped siempre tiene derecho a reclamar, independientemente del medio de pago que haya utilizado, al hacerlo con tarjeta de crédito, el trámite es mucho más sencillo y expeditivo, en consecuencia la cantidad de reclamos recibidos por el hotel de clientes que han pagado con este medio es muy superior y las posibilidades de que haya que devolverle el dinero.

Hoy en día sería impensable que los hoteles no aceptasen tarjetas de crédito, por lo tanto lo mejor es minimizar el éxito de las reclamaciones. Para ello, me permito hacer las siguientes indicaciones:

- **Cuidar la satisfacción del huésped. Un cliente satisfecho es menos posible que proteste el cargo.**

- **Verificar la identidad del pagador. El pagador debe presentar al cobrador una identificación con foto y firma. El nombre debe compararse con el que figura en la tarjeta y la firma debe compararse con la que el pagador ha estampado en el recibo de la tarjeta.**
- **Verificar la autenticidad de la tarjeta. Al leer la banda magnética de la tarjeta en lector suministrado por el banco o el proveedor de servicio, los datos contenidos en la banda se envían al banco que los autentica y, al mismo tiempo, al aprobar la operación, confirma que tanto la tarjeta es válida.**
  - **Los asesores jurídicos del hotel deben incluir información que comprometa al huésped a pagar los servicios que reciba del hotel y en la factura el cliente debería firmar en señal de conformidad con los servicios recibidos.**



Desde hace algún tiempo se están emitiendo tarjetas que, además de la banda magnética, tienen un chip. Esta nueva tecnología se denomina EMV (Eurocard Mastercard Visa) y al leer el chip, para completar la operación, el lector solicita un PIN que sólo conoce el usuario de la tarjeta y que sustituye la firma en la autenticación del pagador.



*Manuel Amigo R.  
Area Manager  
3C Integris  
[www.3cint.es](http://www.3cint.es)*



# Noticias del sector

## Una fórmula simple para reducir la rotación en hotelería

Recientemente dos investigadores, Robin Di Pietro y Steve Condly, finalizaron un estudio relacionado con la hospitalidad en la industria del turismo, conocida por la alta rotación de empleados. Estos investigadores descubrieron que la satisfacción del empleado es muy poco importante en esta industria y que la misma depende de 4 factores relacionados con el pensamiento y el comportamiento.

Di Pietro y Condly investigaron lugares con alta y baja rotación de personal. Descubrieron dos factores que explican más del 96% de la rotación de personal. Los trabajadores de los lugares con menor rotación, mostraron niveles muy elevados de:

- **Autoeficacia.** Son conscientes de su propia capacidad para realizar las tareas que les corresponden.
- **Apoyo.** Están convencidos de que el Management y el ambiente de trabajo sostienen con solidez sus esfuerzos para alcanzar el éxito en lo que hacen.
- **Perspectiva positiva.** Se sienten bien con su trabajo y condiciones laborales.
- **Gran interés por el trabajo.** Valoran su trabajo y están muy interesados en lo que hacen.

Como resultado, los empleados de lugares con baja rotación, se mantienen más tiempo concentraos en sus tareas y realizan mayores esfuerzos mentales y físicos en sus jornadas laborales, que sus pares de lugares con alta rotación. De los cuatro factores el único que ejerce mayor impacto es **Apoyo**, incluso cuando los trabajadores reportan bajos niveles de los otros tres, los supervisores y gerentes que asisten a los

empleados aparentemente reducen las probabilidades de abandono de trabajo.

### Aplicación Práctica

Basados en estos hallazgos, ¿cómo pueden entonces las organizaciones reducir la indeseable rotación?. Sobre todo deben hacer todo lo posible para convencer a los empleados que el Management y que toda la organización apoya – no se opone – sus esfuerzos. Hay que comunicar esto claramente, tanto directamente (a través de palabra y hechos) como indirectamente (a través del ambiente laboral, las políticas y los procesos del día a día). Construir valor por el trabajo. Muéstreles a los empleados que sus contribuciones no sólo ayudan a la organización y a los clientes sino, y lo que es más importante, a construir sus propias habilidades y conocimiento. Los empleados que valoran mucho su trabajo rara vez se marchan. Reduzca los comentarios y prácticas que disminuyan los sentimientos de autoeficacia. Refuerce continuamente los factores que aumentan la capacidad de trabajo de sus empleados. Los sentimientos de incapacidad para alcanzar los objetivos, a menudo conducen hacia una desmoralización, que lleva a encontrar la fuente de la disconformidad: el trabajo. Monitoree el desempeño de los empleados para descubrir que es lo que disminuye el esfuerzo y la persistencia. Estos son avisos de la disminución de la motivación por el empleo, una señal potencial de rotación.

*Fuente: Los recursos Humanos.com*

*Publicado en: Talent Management Magazine (EE:UU)*

*Extraído del canal de noticias de Turijobs por Salvador Ferrer (Valencia)*

**turijobs.com**  
EL PORTAL DEL EMPLEO TURÍSTICO





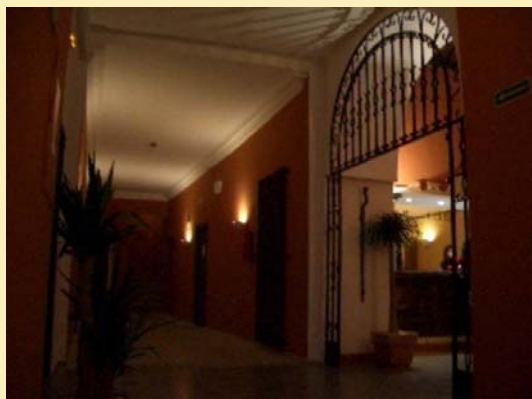
*Nuestra compañera Soledad García Blasco ha inaugurado, como subdirectora, el Hotel Palacio Coria.*

Situado en el casco antiguo de la ciudad monumental amurallada de Coria se alza el Hotel sobre el antiguo Palacio Episcopal de la diócesis Coria-Cáceres del siglo XVII.



Estilo original con toques de innegable modernidad, dando lugar a uno de los escasos lugares que permite el equilibrio entre la casta histórica y una actitud decididamente actual.

El Palacio pone a su disposición 30 habitaciones que permiten saborear entre elementos de antaño y nuevas tendencias (televisión de última tecnología, línea ADSL, climatización individual, teléfono, caja fuerte gratuita, minibar, escritorio...).



La reforma ha permitido dotar al inmueble de amplios espacios diáfanos, con múltiples posibilidades, que favorecen a la celebración de todo tipo de eventos sociales y reuniones de empresa.

Cocina tradicional en géneros y elaboraciones, con una apuesta clara por una cocina actual y un servicio atento y profesional.



El Hotel Palacio Coria es un alojamiento para quienes desean disfrutar del tiempo y la naturaleza con tranquilidad, sin renunciar al bienestar, comodidad y al cuidado gastronómico.

## EXCURSIÓN DE PRIMAVERA



El próximo sábado 7 de junio realizaremos la excursión de primavera. Visitaremos el Castillo de la Mota en Medina del Campo, las Bodegas del grupo Yllera y, después del almuerzo, visitaremos la ciudad de Tordesillas. Esa misma fecha se celebra la conmemoración de la firma del famoso Tratado de Tordesillas.

Será un día lleno de actividades del que esperamos disfrutar y aprender un poquito más de Historia.

**Día del Tratado** junio 1494  
2 junio 2007

**TORDESILLAS**

14,00 h. Plaza Mayor. CARETOS Y GAITEROS de Tías Os Montes - PALOTEO A.C. VALLECOS de Cigales  
20,00 h. Plaza Mayor. LLEGAN LOS EMBAJADORES  
21,00 h. RECIBIMIENTO DEL CORREGIDOR

ORGANIZA: AYUNTAMIENTO DE TORDESILLAS  
COLABORA: MINISTERIO DE CULTURA, Junta de Castilla y León, etc.

