

Alliance Hoteles

Servicios de limpieza y mantenimiento de habitaciones





Alliance Hoteles está dedicada a proveer servicios especializados de limpieza y mantenimiento de habitaciones y zonas comunes para grandes hoteles.

Quienes somos

Alliance Hoteles es una división de Alliance Outsourcing, la empresa del grupo Alliance dedicada a la externalización de procesos intensivos en personal.

Fundado en 1973, el Grupo Alliance opera en países como España, Francia, Suiza, Bélgica, Luxemburgo y Portugal.

Alliance dispone de una red propia de oficinas de empleo así como Departamentos de Selección, Formación, Jurídico, Relaciones Laborales, Prevención de Riesgos y Operaciones.

Todas las áreas de soporte trabajan junto al responsable y al equipo de servicio para diseñar, poner en marcha y gestionar tanto el día a día como la mejora del servicio en sus instalaciones.

Lo que hacemos

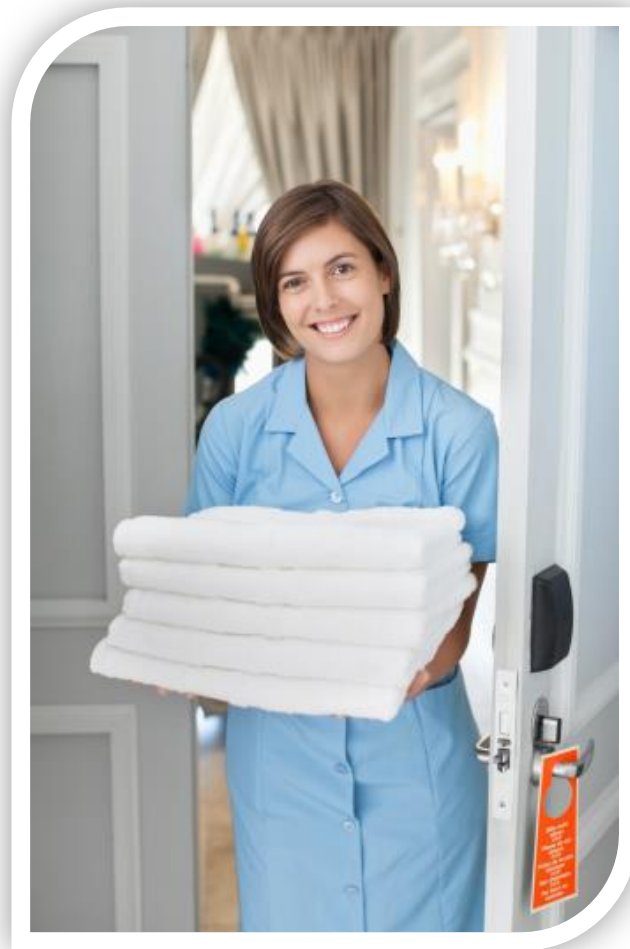
Alliance Hoteles presta servicios de:

- Limpieza de habitaciones.
- Limpieza y mantenimiento de zonas comunes.
- Gestión de lavandería.
- Otras tareas especializadas de limpieza.

Como trabajamos

Nuestro objetivo es brindar un servicio excelente de limpieza de habitaciones a un coste competitivo mediante una gestión eficiente de sus operaciones.

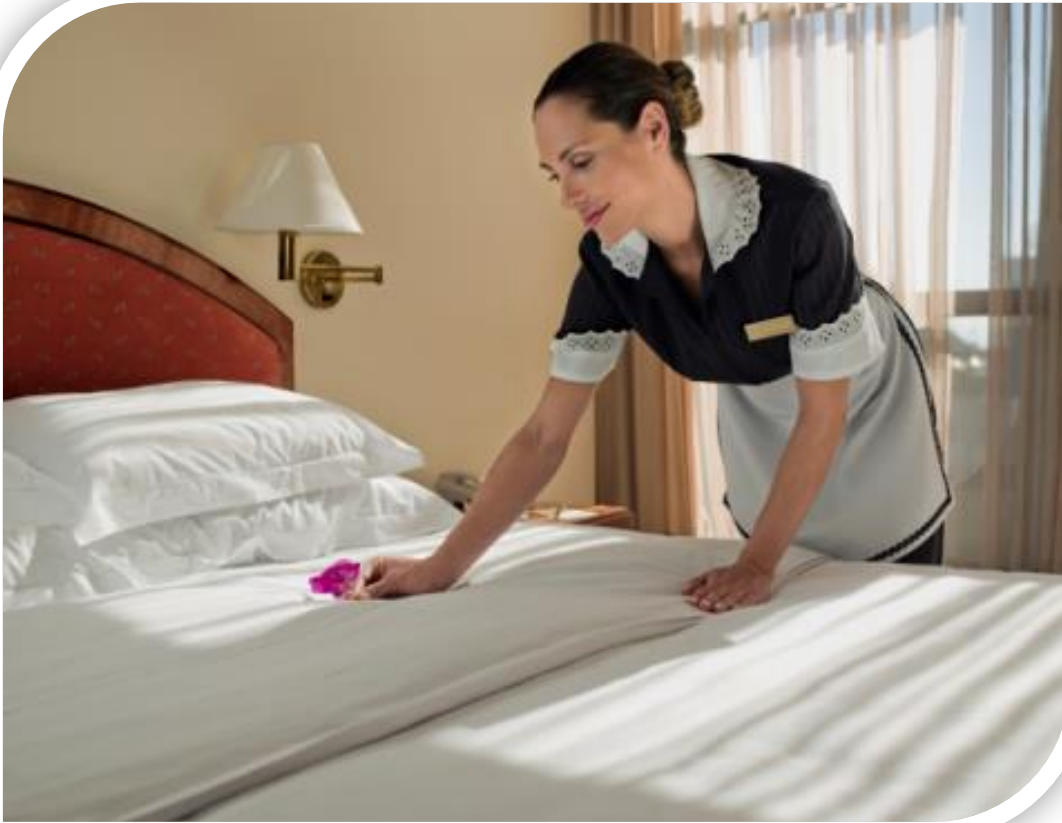
Con independencia de si actualmente realiza estas actividades con personal propio o si las tiene externalizadas con otra empresa, la puesta en marcha y gestión de un servicio se realiza en tres fases:



“Nuestro objetivo es ofrecer un servicio excelente a un precio competitivo mediante una gestión eficiente de sus operaciones”

Diseño del servicio: el objetivo de esta fase es conocer el estado actual de la operación y definir conjuntamente el estado futuro formalizando todos los temas relevantes en un contrato de servicio. En esta primera etapa se tratan y acuerdan temas como el alcance del servicio, los procesos y materiales de trabajo, la organización y dimensionamiento del equipo, el posible traslado de personal, esquema de salarios e incentivos, indicadores de productividad y nivel de servicio y precio por habitación.

Puesta en marcha: el arranque del servicio es objeto de un plan detallado que se acuerda y firma junto al contrato para garantizar una puesta en marcha rápida y sin incidencias. Habitualmente la transición se inicia con la selección del coordinador o mando del servicio que seguirá el proceso y el calendario



Acordado de puesta en marcha con la guía y soporte de su gestor de servicio y del resto de departamentos de Alliance. Las actividades de puesta en marcha incluyen el reclutamiento, selección y contratación del equipo así como su formación en el puesto de trabajo en los procesos y estándares de calidad acordados. También se inician los procesos de soporte como compras, pago de nóminas, prl, etc. y de gestión del servicio como organización de cuadrantes, seguimiento de indicadores, reporte y tratamiento de incidencias y reuniones de coordinación internas.

Gestión del servicio: una vez finalizada la puesta en marcha, el objetivo principal del mando interno del servicio y de su gestor pasa a ser asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato así como la búsqueda de mejoras en la operativa diaria. La gestión de un servicio se apoya en la definición y seguimiento de indicadores como volumen de actividad, % de habitaciones limpiadas en plazo, incidencias detectadas o reportadas por clientes, valoraciones recibidas en webs como Booking o Tripadvisor, etc. Estos indicadores, junto a la observación directa del encargado del servicio y de las personas del equipo son la base para introducir cambios y mejoras en el trabajo diario.

Gestión del personal

Los procesos de gestión de personas de Alliance están enfocados primero a asegurar la adecuación del personal de servicio mediante la comprobación de su experiencia, referencias, entrevistas y tests de personalidad de eficacia contrastada. Una vez en el puesto la gestión pasa por alinear a la persona con los objetivos del servicio y supervisar su trabajo apoyándola en la consecución de sus objetivos de mejora.

Fijación del precio por habitación

Las variables que tenemos en cuenta para fijar los tiempos estándar de limpieza y el precio de un servicio incluyen el tráfico del hotel, los niveles salariales de la zona en la que se encuentra el hotel, el tamaño de las habitaciones y los estándares de limpieza y mantenimiento del hotel.

Alliance Hoteles
www.allianceoutsourcing.es

