

RECEPCIONISTA

RECEPTIONIST

	TAREAS / COMPETENCIAS	TASKS/COMPETENCES
	RECEPCIÓN- RESERVAS- FACTURACIÓN	RECEPTION - RESERVATIONS- INVOICES
C1	EJECUTAR LAS LABORES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN	ATTEND TO GUESTS IN RECEPTION
C1.1	Revisar la correspondencia	Review correspondence
C1.2	Preparar listas de habitaciones	Prepare a list of rooms
C1.3	Ocuparse de las reservas no confirmadas	Deal with non-confirmed reservations
C1.4	Preparar hojas de inscripción	Prepare registration forms
C1.5	Preparar fichas de habitaciones	Prepare room cards
C1.6	Informar a otros departamentos	Inform other departments
C1.7	Notificar la llegada de VIPS	Notify VIP arrivals
C1.8	Asignar habitaciones	Assign rooms
C1.9	Ocuparse de las atenciones y detalles previos	Undertake preliminary special arrangements
C1.10	Ocuparse del correo, telegramas y mensajes	Take care of mail, telegrams and messages
C1.11	Preparar la lista de "llegadas previstas"	Prepare the list of "expected arrivals"
C2	LLEGADAS	ARRIVALS
C2.1	Darla bienvenida a los huéspedes	Welcome guests
C2.2	Confirmar la duración de las estancias	Confirm the duration of their stay
C2.3	Inscribir a los huéspedes	Sign-in guests
C2.4	Ocuparse de los problemas que puedan surgir	Deal with any problems that arise
C2.5	Asignar habitaciones	Assign rooms
C2.6	Informar sobre los servicios del hotel	Inform guests about the hotel's services
C2.7	Cumplimentar y entregar fichas de habitaciones	Fill-in and hand-over the room cards
C2.8	Distribuir correo y mensajes	Distribute mail and messages
C2.9	Entregar las llaves de las habitaciones	Hand-over room keys
C2.10	Atender las llegadas de grupos	Attend to group arrivals
C3	SALIDAS	DEPARTURES
C3.1	Comprobar las horas de salida	Check leaving times
C3.2	Presentar la cuenta	Present the bill
C3.3	Obtener las direcciones de los clientes	Obtain the guest's addresses
C3.4	Ubicar el equipaje	Locate luggage
C3.5	Recuperar las llaves	Recover keys
C3.6	Atender a los problemas de "última Hora"	Attend to "last-minute" problems"
C4	COMUNICACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS	COMMUNICATE WITH OTHERS DEPARTMENTS
C4.1	Informar sobre cambios de habitaciones	Notify changes of room
C4.2	Informar de las llegadas y salidas	Notify arrivals and departures
C4.3	Comunicar disposiciones especiales	Communicate special circumstances
C4.4	Ocuparse de cualquier emergencia	Resolve any emergencies
C5	TRATAMIENTO DE LOS CAMBIOS DE HABITACIÓN	DEALING WITH ROOM CHANGES
C5.1	Cumplimentar los formularios de "cambio de habitación"	Complete the "room change" forms
C5.2	Distribuir los formularios de "Cambio de habitación"	Distribute the "room change" forms
C5.3	Organizar el traslado de pertenencias de los huéspedes	Organize the transfer of the guest's belongings
C5.4	Cambiar las llaves	Change the keys
C5.5	Actualizar los registros de ocupación de habitaciones	Update the room occupation records
C5.6	Modificar facturas	Amend bills
C5.7	Modificar el índice alfabético de huéspedes	Modify the alphabetical guest list
C6	ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS DE CLIENTES	UPDATING GUEST RECORDS
C6.1	Preparar listas de entradas y salidas	Prepare lists of arrivals and departures
C6.2	Actualizar las reservas / room rack	Update the reservations/rooms rack
C6.3	Actualizar las fichas de registro de clientes	Update the guest record cards
C6.4	Actualizar el registro de cambios de habitación	Update the room changes record
C6.5	Actualizar el gráfico de recepción / nivel de ocupación de habitaciones	Update the reception graph/room occupation index
C6.6	Actualizar el registro de objetos perdidos y encontrados	Update lost and found record
C6.7	Preparar el registro de las cajas de seguridad	Maintain the safe deposit boxes record

C6.8	Preparar los registros de información sobre servicios médicos y de urgencia	Maintain the records of medical and emergency services
C6.9	Preparar el registro de información policial	Maintain the police information record
C6.10	Mantener y actualizar el inventario de habitaciones	Maintain and update the room inventory
C6.11	Mantener y actualizar la lista de clientes por orden alfabético	Maintain and update the alphabetically-listed guest list
C6.12	Preparar y revisar la lista de clientes alojados por la noche	Prepare and review the list of overnight guests
C6.13	Preparar de los registros de inscripción de clientes	Sort the guest's registration records
C6.14	Preparar los registros de inscripción de los clientes extranjeros	Sort the foreign guest's registration records
C6.15	Preparar los formularios de reservas	File the reservation forms
C6.16	Preparar la lista de servicio de despertador	Draw up the alarm call service list
C7	CONTROL DE LAS LLAVES DE LAS HABITACIONES	CONTROL OF ROOM KEYS
C7.1	Revisar las existencias de llaves periódicamente	Periodically review the stock of room keys
C7.2	Listar e informar de las irregularidades	List and report irregularities
C7.3	Entregar llaves	Hand-over keys
C7.4	Recuperar llaves	Recover keys
C7.5	Buscar llaves perdidas	Search for lost keys
C7.6	Comprobar duplicados	Check duplicate keys
C7.7	Facilitar y recuperar duplicados	Hand over and recover duplicate keys
C7.8	Facilitar y recuperar llaves de paso	Hand over and recover master keys
C8	MANEJO DE LAS CAJAS DE SEGURIDAD	MANAGEMENT OF SAFE DEPOSIT BOXES
C8.1	Informar a los clientes sobre el servicio de depósito en "cajas de seguridad"	Inform guests about the "safe deposit box" service
C8.2	Emitir recibos a cambio de los depósitos	Issue receipts for the items deposited
C8.3	Etiquetar y registrar depósitos	Label and record the items deposited
C8.4	Salvaguardar los depósitos	Safely store the items deposited
C8.5	Devolver los depósitos	Return the items deposited
C9	ELABORAR INFORMES Y ESTADÍSTICAS	COMPILE REPORTS AND STATISTICS
C9.1	Actualizar el gráfico de ocupaciones	Update the occupancy graph
C9.2	Elaborar la previsión periódica de reservas anticipadas	Periodically review anticipated reservations
C10	AUDITORIA DE NOCHE	SUPERVISE THE NIGHT AUDIT
C10.1	Revisar las facturas de clientes	Review the guest's bills
C10.2	Revisar los bonos vales de los distintos departamentos	Review the voucher credits for each department
C10.3	Revisar los registros de caja	Review the cash-register records
C10.4	Comprobar la ocupación de habitaciones	Check room occupation
C10.5	Revisar y controlar las llaves	Review and control keys
C10.6	Cerrar facturas de clientes y para su presentación en "salidas nocturnas"	Total guest bills ready for-presentation-during "night departures"
C10.7	Presentar las facturas de clientes en "salidas nocturnas"	Present guest bills during "night departures"
C10.8	Percibir la liquidación de las facturas de los huéspedes	Receive payment of guests' bills
C10.9	Efectuar pagos por caja cuando sea requerido	Make cash payments when necessary
C10.10	Elaborar un registro de discrepancias para el personal diurno	Keep a record of discrepancies for the daytime personnel
C10.11	Preparar un informe de habitaciones	Prepare a rooms report
C11	CORREO	MAIL
C11.1	Revisar la correspondencia recibida	Review correspondence received
C11.2	Registrar la correspondencia recibida	Record correspondence received
C11.3	Seleccionar la correspondencia recibida que requiera respuesta	Select the received correspondence requiring a response
C11.4	Preparar la correspondencia para su expedición	Prepare correspondence that needs to be forwarded
C11.5	Adjuntar cartas	Attach letters
C11.6	Archivar y recuperar la correspondencia	File and recover correspondence
C12	ATENDER LAS RECLAMACIONES	ATTEND TO COMPLAINTS
C12.1	Escuchar y juzgar	Listen and judge
C12.2	Redactar un informe en presencia del huésped	Write a report in the presence of the guest
C12.3	Rectificar la causa de la queja	Rectify the cause of the complaint
C12.4	Si no fuese posible rectificar, asegurar una pronta solución	If it is not possible to rectify, assure a prompt solution
C12.5	Dar parte a la autoridad superior	Report to a more senior authority
C12.6	Disponer del registro	Prepare records
C13	PEDIDOS DEL SERVICIO DE HABITACIONES	ROOM SERVICE ORDERS
C13.1	Repetir el pedido para su verificación	Repeat the order given, for verification purposes
C13.2	Informar a los clientes de la viabilidad del pedido y el tiempo que se requerirá en su preparación	Inform the guest of the viability of the order, and the time required for its preparation
C13.3	Transmitir el pedido a cocina /restaurante /departamento de servicio de habitaciones	Transmit the order to the kitchen/restaurant/room service department
C13.4	Atender preguntas sobre el servicio de habitaciones	Attend to questions about room service
C13.5	Comprobar que el pedido ha sido comunicado	Check that the order has been communicated
C13.6	Comprobar que el pedido ha sido cargado en cuenta	Check that the order has been charged to the account

C14	VENTAS	SALES
C14.1	Utilizar el teléfono como estrategia de venta	Use the telephone as a sales strategy
C14.2	Identificar opciones de venta	Identify sales options
C14.3	Describir con claridad los servicios del hotel	Clearly describe the hotel's services
C14.4	Atender las quejas con profesionalidad	Attend to complaints professionally
C14.5	Utilizar el historial de clientes como estrategia de venta	Use guest histories as a sales strategy
C14.6	Utilizar folletos, tarifas, etc. Como estrategia de venta	Use brochures, tariffs, etc as a sales strategy
C15	RESERVAS DE HABITACIONES POR ANTICIPADO	HANDLING OF ADVANCE ROOM RESERVATIONS
C15.1	Atender las reservas por teléfono	Attend to reservations by telephone
C15.2	Atender las reservas por carta	Attend to reservations by mail
C15.3	Atender las reservas por telex	Attend to reservations by telex
C15.4	Atender las reservas personales	Attend to personal reservations
C15.5	Confirmar / denegar reservas	Confirm/refuse reservations
C15.6	Atender preguntas sobre reservas	Attend to questions about reservations
C15.7	Atender reservas de grupos	Attend to group reservations
C15.8	Atender reservas de agencias de viajes / líneas aéreas	Attend to reservations from Travel Agents / Airlines
C15.9	Atender las cancelaciones	Attend to cancellations
C15.10	Ocuparse de las ausencias	Take care of absences
C15.11	Utilizar técnicas de "over booking"	Use "over booking" techniques
C15.12	Atender las reservas imprevistas	Attend to unplanned reservations
C15.13	Atender los eventos especiales	Attend to special events
C15.14	Efectuar una previsión de reservas	Make provisional reservations
C15.15	Preparar los registros y gráficos de reservas	Maintain the reservations records and graphs
C15.16	Atender reservas por ordenador	Attend to reservations made by computer
C16	FACTURACIÓN	COMPILATION OF GUEST'S BILLS
C16.1	Confeccionar las facturas de los huéspedes	Make-up guest's bills
C16.2	Preparar y tratar los registros de entrada	Obtain and manage the arrival records
C16.3	Elaborar los vales para comidas, bebidas y servicios para los diferentes departamentos	Collate the meal, drinks and service vouchers for the different departments
C16.4	Comprobar los vales	Check the vouchers
C16.5	Registrar las operaciones diarias	Record daily operations
C16.6	Suma de los "cargos diarios"	Add "daily charges"
C16.7	Suma de los "abonos" diarios	Add "daily credits"
C16.8	Clasificar facturas	Sort bills
C16.9	Recopilar las facturas de los extras	Draw up bills for extras
C17	TENEDURÍA DEL LIBRO DE CLIENTES(MAIN COURANT)	GUEST ACCOUNTS MANAGEMENT
C17.1	Elaborar las altas	Calculate charges
C17.2	Obtener y procesar los vales de otros departamentos	Obtain and process vouchers from other departments
C17.3	Registrar diariamente las operaciones con otros departamentos	Record transactions with other departments daily
C17.4	Cerrar los registros	Close the records
C17.5	Registrar abonos	Record credits
C17.6	Comprobar los saldos con las facturas de los clientes	Check the balances on the guest's bills
C18	CAMBIO DE DIVISAS	FOREIGN EXCHANGE
C18.1	Preparar billetes y monedas	Prepare notes and coins
C18.2	Preparar cheques personales	Prepare personal cheques
C18.3	Preparar traveller cheques	Prepare travellers cheques
C18.4	Preparar divisas	Prepare foreign monies
C18.5	Catalogar todas las formas de pago	Catalogue all payment methods
C18.6	Contabilizar los comprobantes de crédito bancario	Account for all bank credit proofs
C18.7	Sumar los comprobantes de crédito bancario	Sum all bank credit proofs
C18.8	Analizar las causas en caso de discrepancia con el libro de caja	Analyze the causes of any discrepancies in the cash book
C19	COBROS POR CAJA	COLLECTIONS THROUGH THE CASHIER
C19.1	Cobrar y dar cambio	Receive monies and give change
C19.2	Hacer duplicados de los recibos en todos los pagos	Make up duplicate receipts for all payments
C19.3	Recibir depósitos con antelación	Receive deposits
C19.4	Custodiar todo el efectivo recibido	Guard all cash received
C19.5	Examinar escrupulosamente todos los cheques recibidos	Scrupulously examine all cheques received
C19.6	Realizar el procedimiento correcto para la recepción de traveller cheques	Correctly follow the procedure for all travellers cheques received
C19.7	Realizar el procedimiento correcto en la recepción de divisas	Correctly follow the procedure for all foreign currency received
C19.8	Comprobar si el informe de saldo de los huéspedes es correcto	Check to see if the guests' balance report is correct
C19.9	Aceptar facturas firmadas de los huéspedes	Accept bills signed by the guests
C19.10	Aceptar pagos por medio de tarjetas de crédito	Accept payments by credit card

C19.11	Aceptar pagos por medio de vales de agencias de viajes	Accept payments by vouchers from travel agencies
C19.12	Notificar las irregularidades a dirección	Notify any irregularities to Management
C19.13	Mantener un registro diario de cobros	Maintain a daily record of monies received
C19.14	Poner a punto la caja registradora a cero y depositar	Zero the cash-register and fill-it
C19.15	Cobrar ventas diversas y su contenido en la caja fuerte	Make various sales, placing amounts in the safe
C20	PAGOS POR CAJA	PAYMENTS THROUGH THE CASHIER
C20.1	Hacer reembolsos cuando se soliciten	Make reimbursements as requested
C20.2	Hacer pagos menores	Make small payments
C20.3	Hacer los pagos para los clientes "con gastos pagados"	Make payments on behalf of the "all-expenses paid" clients
C20.4	Dar adelantos de caja autorizados a los clientes	Give authorised cash advances to the clients
C20.5	Dar adelantos de caja autorizados a dirección	Give authorised cash advances to Management
C20.6	Tener al día el registro de los pagos por caja	Maintain an up-to-date cashier payment record
C20.7	Cambiar divisa	Change foreign currency
C20.8	Cambiar travellers cheques	Change travellers cheques
C20.9	Dar cambio	Give change
C21	FUNCIONAMIENTO DE LA CAJA REGISTRADORA, TPV, DATAFONO, SISTEMAS INFORMÁTICOS	USE OF CASH-REGISTER, POINT OF SALE TERMINAL, DATAPHONE AND COMPUTER SYSTEM
C21.1	Cambiar la cinta de impresión	Replace the ink tape
C21.2	Cambiar la bobina de papel para tickets de caja	Replace the paper roll for cash receipts
C21.3	Poner la caja a cero y depositar su contenido en la caja fuerte	Zero the cash-register and deposit its contents in the safe
C21.4	Disponer de cambio en efectivo	Have change in cash
C21.5	Leer y registrar los totales del día	Review and record the daily totals
C21.6	Escribir a máquina	Type
C21.7	Manejar las máquinas de calcular	Use a calculator
C21.8	Manejar la fotocopidora	Use a photocopier
C21.9	Manejar el fax	Use a Fax Machine
C21.10	Manejar el ordenador y TPV	Use a computer and PST
C21.11	Utilizar la centralita de teléfono	Use the switchboard
C21.12	Utilizar un sistema telefónico- interno	Use the internal telephone system
C21.13	Conectar con el sistema informatizado de reservas	Connections with CRS (Computerized reservations system)
C21.14	Contactar con agencias de viajes	Contact with travel agencies
CONSERJERÍA- TELEFONIA		
C22	RECIBIR Y TRANSMITIR A LOS CLIENTES LAS LLAMADAS TELEFONICAS, CORRESPONDENCIA O MENSAJES	RECEIVE AND DISTRIBUTE TELEPHONE, WRITTEN OR ORAL MESSAGES FOR GUESTS
C22.1	Atender a las llamadas telefónicas(del exterior)	Attend to telephone calls (from outside)
C22.2	Atender a las llamadas telefónicas (interiores)	Attend to telephone calls (inside)
C22.3	Atender a las preguntas urgentes	Attend to urgent questions
C22.4	Obtener el nombre correcto, ubicación, número de habitación y /o del vehículos del cliente	Obtain the guest's correct name, location, room number and/or vehicle number
C22.5	Difundir información	Pass on the information
C22.6	Repetir el mensaje en las dependencias adecuadas	Forward the message to the appropriate department
C22.7	Informar a los clientes	Inform the guest
C22.8	Comunicar el desenlace de la llamada al recepcionista de turno	Communicate the result of the call to the shift receptionist
C22.9	Transferir llamadas	Transfer calls
C22.10	Atender a dirección y al personal	Attend to Management and personnel calls
C22.11	Atender las conferencias telefónicas	Attend to conference calls
C22.12	Efectuar llamadas locales	Make local calls
C22.13	Mandar telegramas	Send telegrams
C22.14	Calcular el precio de las llamadas	Calculate call prices
C22.15	Utilizar guías telefónicas	Use telephone directories
C22.16	Orientar	Advise
C22.17	Emplear correctamente las técnicas telefónicas	Correctly use telephone techniques
C22.18	Registrar los pasos de las llamadas	Record the rates of the calls
C22.19	Conectar con los servicios médicos o de emergencia cuando sea preciso o solicitado	Contact medical or emergency services when necessary or requested
C22.20	Percibir y comunicar fallos técnicos	Identify and communicate technical faults
C22.21	Utilizar el sistema de contestador automático	Use the automatic answering system
C22.22	Recibir correo	Receive mail
C22.23	Sellar con fecha y hora	Stamp mail with date and time
C22.24	Clasificar	Sort mail
C22.25	Recibir y archivar correo	Receive and store mail
C22.26	Distribuir el correo	Distribute mail
C22.27	Ocuparse de los paquetes	Deal with packages
C22.28	Ocuparse del correo destinado a futuros huéspedes	Deal with mail destined for future guests

C22.29	Ocuparse del correo destinado a huéspedes que ya han salido	Deal with mail for guests who have already left
C22.30	Revisar y vaciar los buzones	Review and empty mail pigeon-holes
C22.31	Revisar el casillero de la correspondencia	Review correspondence in pigeon-holes
C22.32	Ocuparse del correo a expedir, certificados,...	Deal with mail to be forwarded
C23	FUNCIONAMIENTO DEL FAX	USE OF FAX MACHINE
C23.1	Crear mensajes	Create messages
C23.2	Transmitir mensajes	Transmit messages
C23.3	Recibir mensajes	Receive messages
C23.4	Identificar y comunicar fallos	Identify and communicate faults
C23.5	Realimentar el equipo	Reconnect the equipment
C23.6	Probar el material	Test the equipment
C24	SISTEMA DE MEGAFONÍA	USING PUBLIC ADDRESS SYSTEM
C24.1	Difundir mensajes por megafonía	Relay messages for the public address system
C24.2	Difundir por megafonías emergencias	Relay /Handle emergencies over public address system
C24.3	Poner música de fondo	Put on background music
C25	ATENCION AL CLIENTE	ATTEND TO GUESTS
C25.1	Dar la bienvenida, dar las gracias y despedir a los huéspedes	Welcome, thank, say goodbye to guests
C25.2	Atender a las preguntas de huéspedes personalmente	Personally attend to guests' questions
C25.3	Atender a las preguntas de no-huéspedes(personas ajenas al Hotel)	Attend to the questions of non-guests
C25.4	Dar información y orientaciones	Provide information and guidance
C25.5	Contar y calcular	Count and calculate
C25.6	Describir servicios y precios	Describe services and prices
C25.7	Interpretar	Interpret
C25.8	Traducir	Translate
C25.9	Responder a la correspondencia	Reply to correspondence
C25.10	Utilizar a la terminología internacional y de hoteles	Possess, and utilize, an understanding of international Hotel terminology
C26	REALIZAR SERVICIOS VARIOS	PERFORM DIVERSE SERVICES
C26.1	Clasificar, suministrar y contabilizar periódicos y revistas	Sort, supply and account for newspapers and magazines
C26.2	Clasificar, suministrar y contabilizar sellos, postales (para venta a clientes)	Sort, supply and account for stamps, postcards (for sale to guests)
C26.3	Organizar el servicio de taxi y alquiler de vehículos	Organize the taxi service and vehicle hire
C26.4	Gestionar las entradas para teatro, cine, deportes etc..	Obtain tickets for the theatre, cinema, sports etc.
C26.5	Efectuar pagos en representación de los huéspedes	Make payments on behalf of guests
C26.6	Utilizar el listín telefónico	Use telephone directories
C26.7	Llevar al día un inventario de material de oficina	Keep an up-to-date inventory of office supplies
AUXILIAR DE RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA		
C27	LLEGADAS	PROCESSING OF ARRIVALS
C27.1	Atender a los viajeros	Meet travellers
C27.2	Dar la bienvenida	Welcome travellers
C27.3	Abrir y cerrar las puertas del hotel	Open and close hotel doors
C27.4	Entregar la llave	Hand-over-keys
C27.5	Ocuparse de los problemas que puedan surgir	Take care of problems that arise
C27.6	Informar a otros departamentos	Inform other departments
C27.7	SALIDAS	DEPARTURES
C27.7	Llevar el equipaje al hall	Take luggage to hall
C27.8	Garantizar la salida del equipaje	Ensure luggage is taken by guests
C27.9	Organizar transportes	Organize transport
C27.10	Elaborar el registro de salida	Complete the departure record
C28	MANEJAR EL ASCENSOR	USE OF THE LIFTS
C28.1	Interceptar /interrogar a individuos sospechosos o inusuales	Intercept/question unusual or suspect individuals
C28.2	Solicitar ayuda	Request assistance
C28.3	Reconocer e informar de equipajes abandonados, paquetes, etc.	Identify and report unattended baggage, packages, etc.
C28.4	Advertir e informar de circunstancias inusuales	Identify and report on unusual circumstances
C28.5	Prevenir el riesgo de incendio, robos y hurtos, de libros y documentos importantes	Prevent fire risk, theft, of ledgers and other important documents
C29	REALIZAR PRIMEROS AUXILIOS	ADMINISTER FIRST AID
C29.1	Reconocer la necesidad de primeros auxilios	Identify the need for First Aid
C29.2	Actuar con prontitud	Act quickly
C29.3	Aplicar tratamiento inmediato a su alcance	Apply available aid
C29.4	Facilitar la asistencia médica competente	Organize qualified medical aid
C29.5	Organizar el traslado adecuado	Cooperate with medical staff regarding an appropriate transfer

C29.6	Informar a la autoridad superior	Inform superior authorities
C30	TOMAR MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y SEGURIDAD	TAKE FIRE PREVENTION AND SECURITY MEASURES
C30.1	Reconocer riesgos de incendio	Recognise fire risks
C30.2	Tomar medidas de prevención	Take preventive measures
C30.3	Reconocer indicios	Recognise and understand Health & Safety signs
C30.4	Accionar la alarma	Operate the alarm
C30.5	Informar al servicio de bomberos	Inform the fire service
C30.6	Utilizar los extintores	Use the extinguishers
C30.7	Limitar el área del incendio	Limit the spread of the fire
C30.8	Proteger al personal, bienes y equipamiento	Protect personnel, goods and equipment
C31	ACTITUDES	PERSONAL ATTITUDE
C31.1	Asesorar y ayudar cuando sea preciso	Assess and help when required
C31.2	Comprobar el cumplimiento de las normas de trabajo	Check compliance with work rules
C31.3	Controlar comportamiento /apariencia /vestuario/ imagen	Control personal behaviour /appearance /dress/ image
C31.4	Dar ánimo	Give encouragement
C31.5	Motivar	Motivate
C31.6	Dar ejemplo Personal	Give personal examples
C31.7	Demostrar interés personal	Demonstrate personal interest
C31.8	Cooperar con otros departamentos	Cooperate with other departments
C31.9	Valorar las necesidades de formación	Evaluate the need for training
C32	ACTUAR ANTE CUALQUIER EMERGENCIA	DUTIES DURING EMERGENCIES
C32.1	Ocuparse de los enfermos repentinos	Look after people taken suddenly ill
C32.2	Atender a los huéspedes accidentados	Attend to injured guests
C32.3	Actuar en caso de incendio	Act in fire emergencies
C32.4	Ocuparse de otras emergencias	Take charge of other emergencies
C32.5	Dar parte de las circunstancias y medidas tomadas	Provide reports of the circumstances and measures taken
C32.6	Comunicar con el servicio de policía /bomberos /hospital	Communicate with the police/fire/hospital services
C33	EMPLEAR TECNICAS DE HIGIENE E IMAGEN PERSONAL	ESTABLISH HYGIENE AND PERSONAL APPEARANCE STANDARDS
C33.1	Garantizar un vestuario discreto y cuidado	Ensure a correct and discrete appearance
C33.2	Garantizar una imagen cuidada	Ensure a neat image
C33.3	Garantizar uniformes limpios y planchados (cuando sea necesario)	Provide clean and ironed uniforms (when required)