



# GUÍA PRÁCTICA PARA RESPONSABLES DE LLAVES

Cómo preparar su casa de vacaciones para sus clientes





## La clave para unas vacaciones inolvidables

Con esta guía queremos ofrecerle información útil, consejos de organización, prácticas listas de control y una serie de normas para ayudarle a preparar, de la mejor forma posible, su vivienda vacacional.

En particular, analizaremos las siguientes áreas:

### Preparación y organización

■ Preparación	4
■ Control de calidad	5
■ Pequeños extras	6

Bienvenida y check-in de los clientes. 7

Check-out y salida de los clientes. 8

Procedimiento de quejas y situaciones problemáticas. 9

Controles al comienzo, durante y al final de temporada. 10

Con usted y su apoyo podremos ofrecer a nuestros huéspedes una estancia inolvidable de alta calidad para que puedan disfrutar al máximo.

Usted tiene la llave, no sólo literalmente, sino la llave a unas vacaciones fantásticas para nuestros huéspedes.

Por lo tanto: ¡Muchas gracias por su compromiso y su contribución a unas excelentes vacaciones!

¡Nos complace poder contar con usted!

Su equipo de Interhome Group



## Preparación: una buena planificación es la mitad del éxito

El cliente tiene grandes expectativas de su vivienda vacacional. ¡Cumplámoslas con la más alta calidad!

### Lista de llegadas

Para ayudarle a preparar su casa de vacaciones para la llegada de los huéspedes, le proporcionaremos un «lista de llegadas» con importante información como:

- Fechas de llegada y salida
- Nombre y contacto del cliente
- Número de huéspedes
- Número de mascotas
- Reserva de camas o cunas adicionales

Recibirá la lista de llegadas por correo electrónico o postal. Después de cada cambio realizado en las reservas, recibirá una nueva lista actualizada. Así siempre estará al día. Si el nombre del cliente no aparece, por favor, póngase en contacto con [myhome.es@interhome.group](mailto:myhome.es@interhome.group)  
Muchas gracias.

Si lo desea, se le informará por e-mail o SMS cada vez que reciba una nueva reserva. De esta manera, tendrá todas las reservas a la vista, especialmente las reservas a corto plazo (a menos de 14 días antes del check-in).



La garantía de una estancia relajada y segura en una vivienda vacacional es la cuidadosa preparación, limpieza, desinfección e inspección del alojamiento, especialmente durante la pandemia del coronavirus.



## Control de calidad

Los clientes dan gran importancia a un alojamiento bien cuidado. Por lo tanto, la vivienda vacacional debe estar preparada y revisada antes de cada llegada.

Una excelente limpieza es uno de los criterios más importantes para generar una buena primera impresión.

Una vez se haya completado el último control por parte del personal de limpieza, le pedimos que escriba la fecha en el certificado de control de calidad, documento que puede descargar en el área del propietario en nuestro sitio web. Sitúe el certificado en una posición claramente visible en la vivienda vacacional.

Este documento crea confianza y es muy apreciado por los clientes.

Por favor, encienda también la electricidad, agua, calefacción y nevera antes de dar la bienvenida a los huéspedes. Asegúrese que los suministros funcionan correctamente.



## Pequeños extras para la satisfacción del cliente

Los huéspedes aprecian mucho que el siguiente «kit de suministros básico» esté disponible a su llegada:

- Papel higiénico
- Detergentes y productos de limpieza
- Bolsas/sacos de basura
- Jabón

También recomendamos que disponga de una carpeta para los clientes con información de interés:

- Hoja de información (acceso a Internet/WI-FI, asignación de canales de televisión, etc.).
- Datos de contacto del administrador de la propiedad y del responsables de llaves.
- Números de teléfono importantes de bomberos, médicos y la policía.

- Instalaciones comerciales, restaurantes, bares, supermercados, etc.
- Actividades de ocio, playas y consejos para excursiones.

Interhome Group también ha creado una documentación para los huéspedes con la información más importante y recomendaciones para los clientes. Esto incluye información sobre el uso de la piscina, incidencias, separación de residuos y tasas o impuestos sobre la vivienda. Puede encontrar la documentación para huéspedes en su área privada en el Portal de Propietarios de Interhome Group.

Puede añadir estos documentos a la carpeta que usted entregue a los clientes.



## Llegadas: la primera impresión, la más importante

Una cálida bienvenida, una breve introducción, un consejo para sus vacaciones: son las pequeñas cosas las que marcan una gran diferencia.

### Llegada

A menos que se acuerde lo contrario en el contrato, los clientes llegarán entre las **16:00 y las 19:00 horas**. En caso que los huéspedes lleguen tarde, les pedimos su comprensión y les agradecemos su flexibilidad.

Les rogamos que acompañen a los clientes personalmente a la vivienda vacacional. Si no puede asistir, por favor, contrate a una persona sustituta para garantizar el servicio de entrega de llaves. Alternativamente, los huéspedes deben recibir una descripción fácilmente comprensible de cómo llegar al alojamiento.

### Introducción

Los clientes no están familiarizados con la vivienda vacacional, así como con el lugar, la región o el país. Por lo tanto, aprecian mucho que se les informe brevemente sobre la propiedad (guía de la casa, funciones de los equipos electrónicos, etc.) y sobre las normativas locales más importantes.

### Bono – Documento de viaje

Cada cliente recibe un bono, con el que se identifica como nuestro cliente. Solicite este bono antes de la entrega de llaves. El bono contiene, entre otras cosas, información sobre la duración del viaje y el número de huéspedes reservados.

### Costes adicionales

El bono también proporciona información sobre qué costes adicionales están incluidos en el precio del alquiler y cuáles deben abonarse directamente a la llegada y/o a la salida. A la llegada, por ejemplo, puede que se deban abonar gastos adicionales como ropa de cama o toallas.

### Control de llegada

Para evitar incidencias a la salida de los clientes, recomendamos realizar, junto con el huésped, un «control de llegada» (comprobación del estado de la vivienda vacacional, incluida la comprobación de funcionalidades y del inventario). De esta manera, se pueden evitar disputas posteriores sobre el origen de cualquier daño que pueda haber ocurrido.



## Salidas: es hora de decir «hasta pronto»

Antes de la salida de los clientes es importante volver a inspeccionar la vivienda, abonar los cargos pendientes (si los hubiere) y documentar cualquier daño a la propiedad.

### Salida de los clientes

De acuerdo con los términos del contrato, el cliente está obligado a salir, a más tardar, a las 10:00 de la mañana. Por favor, acuerde la hora exacta de salida con el cliente de antemano. De este modo, usted podrá contar con el tiempo suficiente para realizar las comprobaciones necesarias a la vivienda y abonar los costes adicionales.

### Control de salida

Es hora de realizar el control de salida: Si usted detecta algún daño durante el control o descubre que el huésped ha perdido, por ejemplo, un juego de llaves de la vivienda vacacional, le recomendamos encarecidamente que lo documente por escrito y que la documentación esté firmada por ambas partes. Sólo entonces se podrá retener la cantidad correspondiente de la fianza.

### Reseña del cliente

Después de la salida, los clientes recibirán automáticamente un enlace de evaluación por correo electrónico. Motive a los huéspedes a evaluar su estancia en su vivienda vacacional.

### Costes adicionales

En el bono de llegada, se encuentran todos los gastos adicionales obligatorios. En este, se informa sobre qué gastos adicionales están incluidos en el precio del alquiler, cuáles deben abonarse a la llegada y cuáles a la salida. En la salida, por ejemplo, pueden producirse gastos adicionales de electricidad y agua, basados en el consumo real.

Puede deducir estos costes directamente con la fianza.

### Limpieza antes de la salida

El huésped debe dejar la vivienda vacacional en unas condiciones óptimas, recogiendo el menaje de cocina y devolviendo los muebles a su posición inicial, en el caso que estos hubieran sido desplazados durante las estancia del cliente. Sin embargo, esto no reemplaza la exhaustiva inspección final del inventario, utilizando la lista de verificación proporcionada por Interhome Group.



## Incidencias: gestión de quejas e imprevistos

A pesar de todos los esfuerzos, de vez en cuando pueden surgir incidencias. Le recomendamos que mantenga la calma y gestione profesionalmente la resolución de la problemática. Si aborda la incidencia de este modo, es muy probable que los resultados sean mucho mejores.

### Desperfectos

Por favor, solucione todas las incidencias en un plazo máximo de **48 horas**. El cliente tiene el derecho legal a disfrutar de una vivienda completamente funcional, sin ningún tipo de desperfecto.

En caso que ocurra una incidencia durante la estancia de un cliente, por favor, reaccione inmediatamente y, si es necesario, informe al propietario de inmediato sobre las reparaciones necesarias y/o reemplazos.

### Cuestiones externas

Si existen circunstancias excepcionales como obras de construcción o el cierre de una infraestructura en el complejo o las inmediaciones, la experiencia vacacional del cliente podría verse directamente afectada. Por favor, informe al propietario y a Interhome Group inmediatamente.

Sólo así podemos informar al cliente sobre la situación a tiempo y encontrar la mejor solución para él.

# Lista de control: Control anual

¿Está el inventario en buenas condiciones?

Sí | No

## Instalaciones

Todas las habitaciones	Bien ventiladas, sin humedades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paredes/papel tapiz/alfombra/parqué	Impecable/limpio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puertas	Se pueden cerrar/limpias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventanas	Se pueden cerrar/limpias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persianas interiores e exteriores	Limpias/en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortinas	Limpias/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Armarios	Suficientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muebles	En buenas condiciones/suficientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Cocina

Electrodomésticos de la cocina	Limpios y en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utensilios y menaje de cocina	Completo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Platos	Surtido completo (min. 2 por persona)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cacerolas	Sin óxido/proporcionales al número de huéspedes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Cuarto de baño

Bañera/Lavabo	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortina de ducha	Disponible/limpia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inodoros	Limpios y en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espejos	Limpios y en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Área de almacenamiento	Limpia y en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Armarios del baño	Limpios y en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enchufes	En buen estado/seguro de usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavadora/Secadora	Completamente funcional/limpias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Comedor

Mesa/sillas	Limpias/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesa/sillas	Suficientes para el número de huéspedes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantel	Limpio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Dormitorios

Somier	Limpio/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colchones	En buen estado/sin manchas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ropa de cama/fundas de colchón	Limpias, en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantas y almohadas	En buen estado/impecables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesita de noche con lámpara de lectura	Completamente funcional/segura de usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardarropa	Limpio/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 perchas por persona	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Sala de estar**

Sofá-cama	Limpio/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sillón/Sofá	Limpios/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesa de la sala de estar	Limpia/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Zona exterior**

Sillas de jardín/balcón	Limpio/en buen estado (1x por persona)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesa de jardín	Limpia/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tumbonas	Limpias/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sombrilla	Limpia/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cojines/Almohadillas	Disponibles para todos los muebles de jardín/limpios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piscina/Bomba de agua	Completamente funcional/seguro de usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terraza/Balcón	Barandillas seguras/limpias/en buenas condiciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jardín/Área de descanso	Bien mantenido/completamente preparada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cubiertos para la parrilla	Limpios/en buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a la casa	Bien mantenido/no hay elementos que bloqueen el camino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aparcamiento	No hay elementos que bloqueen el camino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Electrodomésticos y utensilios de limpieza**

Cubo de la fregona	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fregona	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trapo de limpieza (nuevo)	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escobas	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recogedor y cepillo	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cubo de basura	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bayetas (nuevo)	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tendedero	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pinzas para la ropa	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tabla de planchar/plancha	Completamente funcional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escobilla de baño	En buen estado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bienes de consumo**

Detergentes	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Detergente para lavar platos (suministro inicial)	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Papel higiénico	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-4 bolsas de basura	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cerillas	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bombillas de recambio a juego y pilas	Disponible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kit de primeros auxilios	Completo, listo para usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extintores	Listo para usar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Lista de control: La primera impresión es la más importante

¿Está todo óptimamente preparado antes de la llegada de los clientes?

---

## Llegada: bienvenida y recepción

- Introduzca los nombres de los huéspedes y la hora de llegada en la agenda
  - Desinfecte las llaves de la casa
  - Formulario de depósito/registro disponible
  - Prepare una carpeta con la documentación para huéspedes de Interhome Group
  - Prepare la lista de control de salidas
  - Ventile todas las habitaciones durante al menos 15 minutos
- 

## Cocina

- Limpie y desinfecte todo a fondo
  - Vacíe y limpie la nevera/congelador; descongele si fuera necesario
  - Reemplace los platos perdidos y/o rotos
  - Rellene el lavavajillas con detergente
  - Proporcione paños de cocina limpios, esponja de limpieza y servilletas de tela
  - Proporcione bolsas de basura
  - Deshágase de los alimentos y bebidas restantes
  - Compruebe el funcionamiento de los electrodomésticos de la cocina
  - Elimine los residuos
- 

## Cuarto de baño y lavabo

- Limpie y desinfecte todo a fondo
  - Lave las cortinas de ducha
  - Lave la alfombra de baño
  - Aprovisione papel higiénico
  - Proporcione toallas y alfombras de baño limpias
  - Reemplace las cortinas de ducha mohosas
  - Elimine los residuos
- 

## Salón y dormitorios

- Aspire los asientos y tapicería
  - Lave la ropa de cama y las mantas al menos a 60°C
  - Controle que haya suficientes perchas
- 

## Zona exterior

- Limpie y prepare los muebles de jardín
- Lave y limpie los cojines
- Elimine los residuos del jardín
- Corte el césped
- Revise la piscina y el área adyacente
- Limpie la zona de la terraza

- 
- Limpiar la parrilla y los utensilios de la barbacoa
  - Limpiar el cristal de la puerta del patio
- 

### Suministros y seguridad

- Compruebe los canales de televisión y si el mando a distancia funciona (pilas)
  - Reemplace las bombillas defectuosas
  - Repare los enchufes defectuosos
  - Reemplace las bombonas de gas y compruebe que están listas para su uso
  - Encienda la calefacción/energía/gas/agua
  - Revise los detectores de monóxido de carbono y de humo
  - Proporcione una bolsa de lavandería para la ropa de cama y las toallas sucias
  - Elimine los residuos y el reciclaje
  - Compruebe que el cuarto de servicio y el garaje están limpios y ordenados
  - Pegue el comprobante de realización de control de calidad en el interior de la puerta de la entrada
  - Coloque los muebles correctamente de nuevo
  - Cierre todas las ventanas y puertas
-

# Lista de control: Lista de limpieza

## Recomendaciones

---

### General

- Ventile todas las habitaciones durante 15 minutos
- Desinfecte las llaves de la casa después de cada estancia
- No vuelva a usar los paños y trapos de limpieza después de cada limpieza
- Use guantes desechables durante la limpieza
- Desinfectese las manos después de lavarlas con jabón durante 30 segundos
- Lave la ropa de trabajo a 60°C
- Siempre que sea posible, use una secadora para secar la ropa de cama y de baño
- Desinfecte las manijas de las puertas, los interruptores de luz y las barandillas

### Desinfección:

- Limpie primero, luego desinfecte. ¡La desinfección no sustituye a la limpieza!
- Use desinfectantes homologados (con base de alcohol)
- Desinfecte con toallitas desinfectantes (no seque ni limpie después de su uso)

## Cocina

---

### Dispositivos

- Limpie el lavavajillas y rellénelo con detergente para usarlo vacío
- Limpie y desengrase la vitrina de cocina (arriba y abajo)
- Limpie las placas de cocina
- Limpie el horno (por dentro y por fuera)
- Limpie las parrillas del horno y bandejas
- Vacíe y limpie la nevera, descongele el congelador si es necesario

### Otros

- Limpie los cajones por dentro y por fuera
- Limpie y desinfecte el fregadero
- Limpie los armarios de la cocina por dentro y por fuera
- Limpie las encimeras
- Vacíe y limpie la papelera
- Compruebe que la cantidad correcta de vajilla, cubiertos y utensilios de cocina está disponible y límpielos todos
- Ordene los platos, ollas y sartenes de forma ordenada y limpia
- Limpie los manteles y asientos
- Limpie el suelo

### Suministros

- Reemplace los platos perdidos y/o rotos
- Rellene el lavavajillas con detergente
- Proporcione paños de cocina limpios, bayetas y servilletas de tela

- 
- Proporcione bolsas de basura
  - Deshágase de los alimentos y bebidas restantes
  - Compruebe el funcionamiento de los electrodomésticos de la cocina
  - Elimine los residuos

## Cuarto de baño y lavabo

---

### Inodoro

- Desinfecte y limpie el interior y el exterior de la taza y el anillo del baño
- Limpie el soporte del cepillo del WC
- Proporcione un rollo de papel higiénico por cada WC

### Baño/ducha

- Desinfecte y limpie bañeras, duchas, lavabos, lavamanos, azulejos...
- Lave y descalcifique los grifos
- Descalcifique la manguera y el cabezal de la ducha
- Limpie los suelos y las paredes de las duchas
- Limpie los espejos, armarios y estantes
- Limpie la vitrina del baño
- Limpie los desagües
- Lave o desinfecte los vasos del cepillo de dientes en el lavavajillas

### Preparación

- Lave la cortina de la ducha al menos a 60°C (déjela secar bien para evitar el moho)
- Lave las alfombras de baño antes de cada estancia
- Aprovisionar papel higiénico
- Proporcione toallas y alfombras de baño limpias
- Reemplace las cortinas de ducha mohosas
- Elimine los residuos

## Sala de estar/dormitorios

---

- Aspire los sofás, fundas de sillas/almohadas
- Aspire las asientos y los cojines
- Desempolva todas las superficies (estanterías, lámparas, electrodomésticos, superficies de almacenamiento, etc.)
- Limpie cualquier marca o mancha en alfombras, tapetes, sofás y sillones
- Limpie todos los suelos, zócalos, puertas, marcos, ventanas, persianas, radiadores...
- Aspire y revise los colchones
- Compruebe el estado de los edredones y las almohadas
- Lave el protector del colchón si tiene manchas

# Lista de control: Lista de limpieza (continuación)

- Revise los techos y quite las telarañas
- Revise los cajones, armarios por si hubiera objetos olvidados
- Compruebe que el manual del huésped se encuentre en buen estado

## Preparación

- Lave la ropa de cama y las mantas al menos a 60°C
- Controle que haya suficientes perchas

## Exterior/piscina

---

- Barrer el balcón y/o la terraza
- Limpiar/preparar los muebles de jardín
- Lavar/limpiar las almohadas y cubiertas
- Elimine los residuos del jardín
- Corte el césped
- Revise la piscina y el área adyacente
- Limpie la parrilla y los utensilios para barbacoas
- Limpie el cristal de la puerta del patio

## General

---

- Desinfecte los elementos de mayor uso (barandilla, interruptor, mando a distancia, timbre, manijas en general, etc.)
- Limpie los juguetes y juegos de mesa
- Revise la calefacción/electricidad/gas/agua caliente, reemplace/provea la bombona de gas si es necesario
- Compruebe el funcionamiento de todas las lámparas/luces
- Limpie la chimenea, retire las cenizas y proporcione leña si es necesario
- Compruebe que el cuarto de servicio y el garaje están limpios y ordenados
- Si los hubiera, deshágase de los bichos y otras alimañas
- Elimine revistas viejas
- Elimine la vajilla y cubiertos desechables y bolsas de papel/plástico

## Preparación

- Compruebe los canales de televisión/mando a distancia
- Sustituya los objetos defectuosos (bombillas, enchufes, etc.) y repare cualquier daño
- Compruebe que las bombonas de gas están listas para su uso o reemplácelas
- Encienda la calefacción/energía/gas/agua
- Revise los detectores de monóxido de carbono y de humo
- Proporcione una bolsa de lavandería para la ropa de cama y las toallas
- Elimine los residuos y recicle los desechos
- Compruebe que el cuarto de servicio y el garaje están limpios y ordenados
- Pegue la hoja del control de calidad en la puerta de entrada
- Coloque los muebles correctamente de nuevo
- Cierre todas las ventanas y puertas





**¡Gracias por su compromiso! Usted hará posible unas vacaciones inolvidables.**





**Interhome Group**

HHD AG | Sägereistrasse 20 | CH-8152 Glattbrugg  
[myhome.interhome.group](https://myhome.interhome.group)