1. **Objetivo**

 Reconocer el buen desempeño de los colaboradores para motivar a todo el personal y fomentar el óptimo desempeño, aportando con el correcto funcionamiento de la empresa y sus objetivos.

1. **Alcance**

El presente programa aplica para todos los colaboradores del Hotel Arenal Springs Resort & Spa.

1. **Definiciones**
	1. **Salariales:**

* + 1. **Aumento de sueldo**: incrementar el salario de un trabajador es uno de los aspectos más importantes en relación a los incentivos laborales.
		2. **Bonificaciones**: Se otorga una cantidad de dinero la cual sea considerada por la gerencia.
		3. **Comisiones**: Se trata de un porcentaje sobre la venta realizada, o bien un objetivo cumplido, adicional al sueldo base.
		4. **Unidades de producción**: Por cuantas más unidades haga, mayor será el salario que recibirá.
		5. **Primas por objetivo**: pueden ser individuales o por equipos. Se trata de recompensas que se ofrecen al trabajador por cumplir con algo establecido anteriormente.
	1. **No Salariales:**
		1. **Flexibilidad horaria**: ofrecer horarios flexibles a los colaboradores que les permita conciliar la vida familiar y laboral**.**
		2. **Actividades en grupo**: organiza planes de ocio y tiempo libre fuera del horario laboral para fortalecer la unión entre los compañeros de trabajo (sesiones de cine, comidas o cenas de empresa, partidos de fútbol, etc.).
		3. **Regalos**: recompensar el esfuerzo de los colaboradores con regalos cada cierto tiempo.
		4. **Incentivos dentro de la empresa**: animar a sus colaboradores con incentivos sin salir de la empresa.
1. **Análisis de selección de candidatos beneficiados por el programa de incentivos.**
	1. **Periodo:** cada mes o bien cada cinco nominados.
	2. **Nominación:**
		1. **Quien nomina:** cualquier cliente externo o interno, del hotel.
		2. **Posibles incentivados:**
			1. Aquellas personas que realicen una acción que se destaque, y que vaya más allá de sus funciones, logrando que la experiencia del cliente externo o interno sea extraordinaria, respetando los alineamientos de la empresa.
			2. Aquellas personas que día con día se esfuerzan por hacer mejor sus tareas sin importar que tengan una condición desfavorable.
			3. Aquellas personas que trasmiten y generen ambientes laborales extraordinarios.
			4. Aquellas personas que logren que la empresa alcance algún estándar de privilegio.
			5. Aquellas personas que son mencionadas en las redes sociales y hojas de evaluación, y que se logre evidenciar su destacado servicio.
			6. Los colaboradores que tengan antigüedad considerable y un comprobado record de desempeño.
		3. **Requisitos:** Cumplir con los requerimientos de registro de la tabla 6.1.
		4. **Recepción de los nominados:** Las boletas se depositan en el buzón instalado en el comedor de colaboradores.
	3. **Selección:**
		1. **Tabulación:**
			1. La nominación debe ser retirada únicamente por dos miembros de Comité de Servicio al Cliente.
			2. Se identifican los nombres de los nominados y se anota en el acta correspondiente.
		2. **Votación:**
			1. Se realizará en reunión de comité del servicio al cliente.
			2. Es confidencial.
			3. Según el formato 5.3 se mencionan todas las acciones y a su lado está un espacio para su calificación, cada integrante del comité evaluará de 0 hasta 10 puntos, siendo el diez la máxima calificación. Se suman los votos y se promedia para obtener su calificación. De ahí se define el premio.
2. **Disfrute:**
	1. De la calificación 0 hasta 8 en los próximos 15 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta.
	2. De la calificación 8.1hasta 9.5 en los próximos 30 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta
	3. De la calificación 9.6 hasta 10 en los próximos 45 días hábiles después de que se le informe por medio de una carta.
	4. No es transferible, salvo en el caso de hospedaje o tours, los cuales pueden ser otorgados a un familiar o alguna persona que el nominado considere, siempre y cuando cumpla con los requerimientos que pida el proveedor.
3. **Formularios:**
	1. Registro Nominación

**Hotel Arenal Springs**

**Resort & Spa**

Comité Servicio Al Cliente

Registro Nominación

Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre del Nominado: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Fecha de la Acción: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Explique la acción: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Nombre Testigo#1 Nombre Testigo#2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Firma Testigo#1 Firma Testigo#2

**5.2 Tabla de incentivos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Porcentaje****Obtenido** | **Incentivo** |  |
| **0- 5** | **Un coctel**  |  |
| **5.1 – 8** | **Elegir una opción, Pizza, Sushi, Snack, botella vino línea económica.** |  |
| **8.1 – 9** | **Un Almuerzo en el restaurante del hotel o fuera, con el acompañante que elija.** |  |
| **9.1 – 9.5** | **Tour 2 pax , Orden de Compra ¢50 000, Súper Rosvil,** |  |
| **9.6 - 100** | **Hospedaje desayuno incluido, 2 pax hotel montaña o playa, Orden de Compra ¢100 000 Súper Rosvil,**  |  |
|  |  |  |

**5.3 Boleta Votación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N° Acción** | **Acción** | **Nombre Nominado** | **Puntos** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |