



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS

COD: Gb4

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 17

CENTRO DE NEGOCIOS

**Gerente
Recepción**

Auxiliar



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS

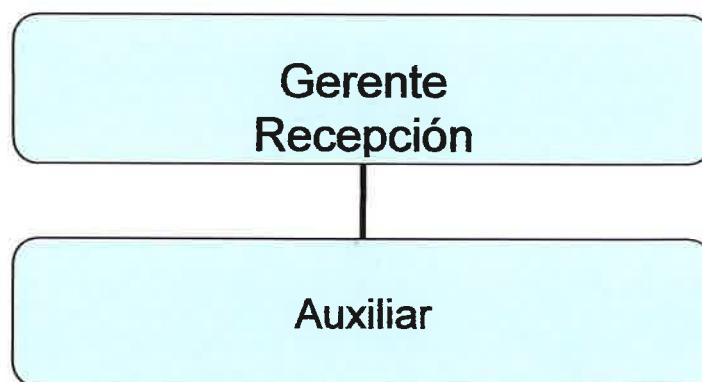
COD: CN-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 16

CENTRO DE NEGOCIOS



 HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 2 de 16
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**

7.1 Auxiliar

- 8. ANEXOS**
 - 8.1** Misceláneos
 - 8.2** Control de horas de modulos
 - 8.3** Reporte de Servicios Internos y fotocopias por Departamento.
 - 8.4** Control de Bebidas
 - 8.5** Formato de Renta de Salas
 - 8.6** Formato de Reproductor de DVD
 - 8.7** Formato para envío de fax
 - 8.8** Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas
 - 8.9** Formato de comentarios del servicio de los modulos

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se realizan en el Centro de Negocios, con el fin de brindar un servicio que se ajuste a las necesidades de los clientes y huéspedes del hotel.

2. ALCANCE

Aplica al personal del Centro de Negocios.

 HOTEL GENEVE <small>CIUDAD DE MÉXICO</small>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F. MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 3 de 16
--	--	--

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1** Es responsabilidad del Gerente de Recepción, vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2** Es responsabilidad del personal de Centro de Negocios cumplir con lo establecido en el presente manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1** Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Número de Folio:

Es el número que se asigna a la cuenta de un grupo, en el cual se cargan todos los servicios de los que hacen uso sus miembros, durante su estancia en el hotel, cuando un cliente no cuenta con habitación o paga en efectivo se llena un misceláneo y se hace el cargo al folio de varios.

5.2 Módulos:

Espacios equipados con computadora y teléfono que se rentan al cliente o huésped para su uso.

6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1** El Centro de Negocios debe dejarse sólo lo menos posible y cerrarse con llave en los casos en que se deje.
- 6.2** El Centro de Negocios debe mantenerse limpio y ordenado en todo momento.
- 6.3** El personal del Centro de Negocios debe atender con amabilidad a los clientes y huéspedes en todo momento, haciendo todo lo posible por cubrir sus necesidades.

 HOTEL GENEVE <small>CIUDAD DE MÉXICO</small>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F. MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 16
--	--	--

7. PROCESO

7.1 Auxiliar de Centro de Negocios

- 7.1.1 Recoge la llave del Centro de Negocios en la caja de seguridad, firmando la Bitácora de Llaves.
- 7.1.2 Abre el Centro de Negocios, prende luces, aire acondicionado y la fotocopiadora.
- 7.1.3 Vacuna las computadoras contra virus quincenalmente.
- 7.1.4 Sigue al Departamento de Concierge los periódicos del día subiéndolos al centro de negocios.
- 7.1.5 Brindan a los clientes y huéspedes los siguientes servicios:
 - ⇒ Fotocopiado
 - ⇒ Impresiones blanco y negro o color
 - ⇒ Renta de módulos (uso de internet)
 - ⇒ Renta de Salas de Juntas
 - ⇒ Renta de Dvd. Ver anexo 8.6
 - ⇒ Servicio Secretarial
 - ⇒ Venta de acetatos, broches, enmascarado y engargolados
 - ⇒ Venta de Diskkets, Venta de CD, lápices y plumas
 - ⇒ Venta de folders, sobres y hojas.
 - ⇒ Envío de faxes locales, nacionales e internacionales
 - ⇒ Venta de refrescos y aguas. Ver anexo 8.4
- 7.1.6 Realizan los cargos correspondientes a los servicios mencionados anteriormente, por medio de Misceláneos. Ver anexo 8.1. Dichos Misceláneos se llenan de la siguiente manera:
 - ⇒ Se especifica que es misceláneo, tachando el cuadro correspondiente.
 - ⇒ **Fecha:** Se anota la fecha, del día en que se hace el cargo.
 - ⇒ **Nombre del Huésped:** Se anota el nombre del huésped al que se le hace el cargo, o del grupo al que pertenece y él de la persona a la que se le dio el servicio.
 - ⇒ **Número de Habitaciones:** Se anota el número de habitación del huésped al que se hace el cargo o el número de folio asignado al grupo al que pertenece.
 - ⇒ **Concepto de la Venta:** Se anotan los conceptos por los cuales se le está haciendo el cargo al cliente o huésped.
 - ⇒ **Importe:** Se anotan la cantidad que se le cobra al cliente o huésped por los servicios que se le prestaron.

 HOTEL GENEVE <small>CIUDAD DE MÉXICO</small>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F. MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 16
--	--	--

- ⇒ **Espacios para Firmas:** Cuenta con espacios para que se anoten la firma del cliente o huésped que solicitó el servicio, la firma del Auxiliar de Centro de Negocios que hace el cargo.
- ⇒ Cuando el huésped o cliente hace uso de los modulos se anota en el misceláneo la hora de inicio y la hora de termino.
- ⇒ Una vez elaborado el misceláneo y firmado por el huésped y por él Auxiliar, se hace el cargo.
- ⇒ El Auxiliar conserva la copia verde como registro del Centro de Negocios, la azul se manda al Departamento de Ingresos y la blanca al huésped o cliente.

- 7.1.7 Cuando los clientes y huéspedes pagan en efectivo al Auxiliar, éste da la copia del misceláneo correspondiente al cliente, poniéndole el sello de pagado.
- 7.1.8 Los cargos los elaboran de acuerdo a lo establecido en la hoja de Tarifas de Centro de Negocios.
- 7.1.9 Manda faxes de clientes o huéspedes, con el apoyo del Departamento de Teléfonos, el cual abre la línea y realiza los cargos correspondientes únicamente de faxes foráneos, en las cuentas de los huéspedes o los grupos. Ver anexo 8.7
- 7.1.10 Cuando se trata de faxes locales se cobra por minuto y se hace el misceláneo.
- 7.1.11 Registra diariamente en Sistema la producción del Centro de Negocios en el Reporte Mensual de Centro de Negocios, el cual se imprime a fin de mes, conservando una copia como registro y entregando otra a Gerente de Recepción.
- 7.1.12 Se posteán los cargos en el Sistema, allí se abren cuentas maestras, se hace el sobre de depósito de venta y se hace el corte diario de caja.
- 7.1.13 La producción Mensual del Centro de Negocios se pone cada mes en el Reporte Anual Acumulado de Centro de Negocios. Dicho reporte se anexa al Reporte Mensual de Centro de Negocios.
- 7.1.14 Al rentar la sala de juntas, se registra en la Agenda de Centro de Negocios para reservar la fecha y hora, solicita el equipo que necesita el cliente o huésped a la empresa que proporciona dicho equipo, los alimentos y bebidas los solicita a Room Service. Ver anexo 8.5. y al término de este servicio se la da el formato de comentarios para su llenado. Ver anexo 8.8

 HOTEL GENEVE <small>CIUDAD DE MEXICO</small>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 16
--	--	--

- 7.1.15 Elabora y pide autorización de las Requisiciones de Papelería a la Gerente de Recepción. Ver Procedimiento Genérico de Requisiciones de Compra y Almacén.
- 7.1.16 Mantiene los documentos del Sistema de Calidad que le corresponde, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Control de Documentos y Datos.
- 7.1.17 Cierra el Centro de Negocios y entrega la llave del mismo en la Casetta de Seguridad.
- 7.1.18 Mantiene el control de los registros de calidad que se derivan de sus actividades, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de control de Registros.
- 7.1.19 Cumple con lo que corresponde del Procedimiento Genérico de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.20 Cumple con las actividades que le correspondan del Procedimiento Genérico de Auditorias Internas de Calidad.
- 7.1.21 Cuando los diferentes departamentos hacen de uso de los servicios de Centro de Negocios, se anotan en el Reporte de Servicios Internos y fotocopias por departamento. Ver anexo 8.3
- 7.1.22 Cuando un huésped o cliente hace uso de los modulos, se anota en el Control de horas de modulos. Ver anexo 8.2 y al término de este servicio se le da la tarjeta de comentarios para su llenado. Ver anexo 8.9
- 7.1.23 En ausencia del auxiliar de Centro de Negocios matutino, la auxiliar de Centro Negocios vespertino, realiza las anteriores actividades diarias que correspondan.
- 7.1.24 Manejo de fondo fijo de \$200.00 que se utiliza para cambio de pagos en efectivo. La auxiliar al cambio turno es la encargada de recibir y verificar este fondo.

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009
MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS		HOJA: Página 7 de 16

8. ANEXOS

- 8.1** Misceláneos
- 8.2** Control de horas de modulos
- 8.3** Reporte de Servicios Internos y fotocopias por Departamento.
- 8.4** Control de Bebidas
- 8.5** Formato de Renta de Salas
- 8.6** Formato de Reproductor de DVD
- 8.7** Formato para envío de fax
- 8.8** Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas
- 8.9** Formato de comentarios del servicio de los modulos

 HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 8 de 16
--	--	--

MISCELÁNEOS



FECHA
DATE

No. 180859

MISCELÁNEO PAID OUT
DEPÓSITO AJUSTE

NOMBRE NAME	HABITACIÓN ROOM	
CONCEPTO EXPLANATION	FOLIO	
TOTAL (I.V.A. INCLUIDO) \$		
AUTORIZADO POR	CAJERO	HUÉSPED

ESTE DOCUMENTO NO ES COMPROBANTE PARA SU DEDUCCIÓN FISCAL EN MÉXICO

ANEXO 8.1



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: CN-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 9 de 16

CONTROL DE HORAS DE MODULOS



CONTROL DE HORAS EN CUBICULOS

ANEXO 8.2



HOTEL
GENEVE
CIUDAD DE MÉXICO

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS</p>	<p>COD: CN-RH</p> <p>ED: 2</p> <p>FECHA: 2009</p>
		<p>HOJA: Página 10 de 16</p>

REPORTE DE SERVICIOS INTERNOS Y FOTOCOPIAS POR DEPARTAMENTO



CENTRO DE NEGOCIOS

MES: CONTROL DE CARGOS A OTROS DEPARTAMENTOS

ANEXO 8.3



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS

COD: CN-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 11 de 16

CONTROL DE BEBIDAS



CENTRO DE NEGOCIOS
CONTROL DE BEBIDAS SEMANAL

ANEXO 8.4

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009
MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS		
HOJA: Página 12 de 16		

FORMATO DE RENTA DE SALAS



**CENTRO DE NEGOCIOS
RESERVACIONES**

NO. DE SALA		NO. DE SALA	
FECHA		FECHA	
HR. DE ENTRADA		HR. DE ENTRADA	
HR. DE SALIDA		HR. DE SALIDA	
PAX		PAX	
NOMBRE		NOMBRE	
CIA. O GRUPO		CIA. O GRUPO	
TELEFONO		TELEFONO	
E-MAIL/FAX		E-MAIL/FAX	
FORMA DE PAGO		FORMA DE PAGO	
DIA DE RESERVACION		DIA DE RESERVACION	
CONTACTO		CONTACTO	
OBSERVACIONES		OBSERVACIONES	
CARGOS EXTRAS		CARGOS EXTRAS	
EQUIPO		EQUIPO	
ANUNCIO RECEPCION		ANUNCIO RECEPCION	
ESTATUS		ESTATUS	
RESPONSABLE VENTA		RESPONSABLE VENTA	



**CENTRO DE NEGOCIOS
RESERVACIONES**

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009
MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS		
HOJA: Página 13 de 16		

FORMATO DE REPRODUCTOR DE DVD



REPRODUCTOR DE DVD

México DF a ____ de _____ del _____

Se me hace entrega del reproductor de DVD con conexiones y control remoto, el cual me hago responsable del mismo.

Me comprometo a entregarlo en buen estado, en el horario que corresponde, de lo contrario pagaré los gastos que cubran el desperfecto de algún daño.

-Nombre: _____

-Número de habitación: _____

-Firma: _____

-Horario en que devolveré el Reproductor: _____

Cajero responsable: _____

 HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	HOJA: Página 14 de 16

FORMATO PARA ENVIO DE FAX



CENTRO DE NEGOCIOS
LONDRES NO. 130
COL. JUAREZ, MEXICO DF
FAX 50-800-838
TEL 50-800-800

FAX

CON ATENCION A: _____

DE: _____

NO. DE FAX: _____

PÁGINAS: _____

FECHA: _____

ASUNTO: _____

 HOTEL GENEVE CIUDAD DE MEXICO	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: CN-RH ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 15 de 16
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	

FORMATO DE COMENTARIOS DEL SERVICIO DE LA SALA DE JUNTAS

 HOTEL GENEVE CIUDAD DE MEXICO	
<u>COMENTARIOS DEL SERVICIO</u>	
EVENTO: _____	FECHA: _____
NOMBRE DEL REPRESENTANTE: _____	
CORREO ELECTRÓNICO: _____	
COMPAÑÍA: _____	
TELÉFONO: _____	
¿CUÁL FUE SU PRIMERA IMPRESIÓN AL VER NUESTRO CENTRO DE NEGOCIOS? _____ _____	
¿QUÉ LE PARECIÓ EL SERVICIO DE COFFEE BREAK? _____ _____	
¿CUÁL ES SU OPINIÓN ACERCA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE NEGOCIOS? _____ _____	
¿EL EQUIPO CON EL CUENTA EL CENTRO DE NEGOCIOS, ES ADECUADO PARA SU EVENTO? _____ _____	
¿CÓMO FUE EL TRATO QUE TUVO EL PERSONAL QUE ATENDIÓ SU EVENTO? _____ _____	
¿DESEA AGREGAR ALGÚN COMENTARIO O SUGERENCIA? _____ _____	



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: CN-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 16 de 16

FORMATO DE COMENTARIOS DEL SERVICIO DE MODULOS



En nuestro Centro de Negocios nos esforzamos para brindarle un mejor servicio, le agradecemos las sugerencias que nos haga para poder mejorar y hacer su estancia mas placentera.

Nombre: _____ **Habitación:** _____

Fecha:

In our business centre we do the best to give you a great service. Please let us know your comments, so we can improve our services and do your stay more pleasant.

Name: _____ Room: _____

Date: _____

ANEXO 8.9