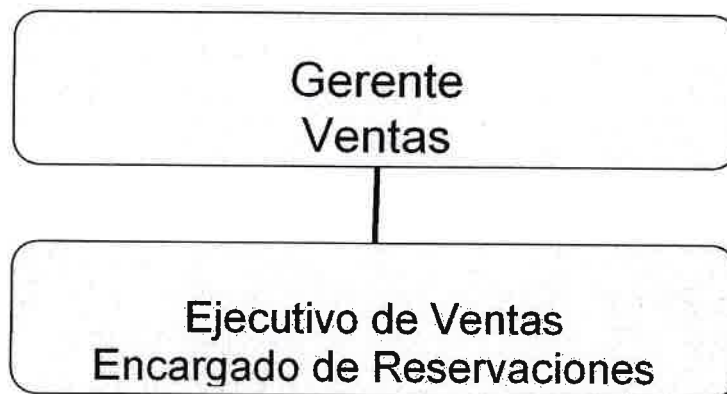

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 1 de 14

CENTRO DE NEGOCIOS



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 2 de 14

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 para envío de fax


8.7 Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas

8.10 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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 3 de 14

Aplica al personal del Centro de Negocios.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Ventas, 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 4 de 14

- 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.

7. PROCESO

7.1 Ejecutivo de ventas y Reservaciones

7.1.1 Abre el Centro de Negocios, prende luces y aire acondicionado.

7.1.2 Vacuna las computadoras contra virus quincenalmente.


7.1.3 Solicita al Departamento de Recepcion los periódicos del día subiéndolos al centro de negocios.

7.1.4 Brindan a los clientes y huéspedes los siguientes servicios:

- ⇒ Fotocopiado
- ⇒ Impresiones blanco y negro o color
- ⇒ Renta de modulos (uso de internet)
- ⇒ Renta de Salas de Juntas
- ⇒ Servicio Secretarial
- ⇒ Venta de acetatos, broches, enmicado y engargolados
- ⇒ Venta de Diskkets, Venta de CD, lápices y plumas
- ⇒ Venta de folders, sobres y hojas.
- ⇒ Envio de faxes locales, foraneos e internacional
- ⇒ Venta de refrescos y aguas. Ver anexo 8.4


7.1.5 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 5 de 14

- ⇒ **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.
- ⇒ **Espacios para Firmas:** Cuenta con espacios para que se anoten la firma del cliente o huésped que solicitó el servicio, la firma del Ejecutivo 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 Ejecutivo, se hace el cargo.
- ⇒ El Ejecutivo 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.

- 7.1.6 Cuando los clientes y huéspedes pagan en efectivo al Ejecutivo, éste da la copia del misceláneo correspondiente al cliente, poniéndole el sello de pagado.
- 7.1.7 Los cargos los elaboran de acuerdo a lo establecido en la hoja de Tarifas de Centro de Negocios.
- 7.1.8 Manda faxes de clientes o huéspedes, realiza los cargos correspondientes únicamente de faxes foráneos, en las cuentas de los huéspedes o los grupos. Ver anexo 8.7
- 7.1.9 Cuando se trata de faxes locales se cobra por minuto y se hace el misceláneo.
- 7.1.10 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 Ventas.
- 7.1.11 Se postean 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.
- 7.1.12 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.
- 7.1.13 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


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 14

empresa que proporciona dicho equipo, los alimentos y bebidas los solicita a Sanborns. Ver anexo 8.5. y al término de este servicio se la da el formato de comentarios para su llenado. Ver anexo 8.8


- 7.1.14 Elabora y pide autorización de las Requisiciones de Papelería.
- 7.1.15 Mantiene el control de los registros de calidad que se derivan de sus actividades.
- 7.1.16 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
- 7.1.17 Cuando se requiere el uso del cañon, la auxiliar de Centro de Negocios llena el siguiente formato. Ver anexo 8.9
- 7.1.18 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 8.10

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 para envío de fax
- 8.7 Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas
- 8.8 Formato de comentarios del servicio de los modulos

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 7 de 14


MISCELANEOS


	No. 39035 MISCELÁNEO <input type="radio"/> DEPÓSITO <input type="radio"/>	PAID OUT <input type="radio"/> AJUSTE <input type="radio"/>
<div style="border: 1px solid black; min-height: 200px; margin: 5px 0;"> <!-- Faint receipt content --> </div> <div style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 10px;"> TOTAL A PAGAR </div>		
ESTE DOCUMENTO NO ES COMPROBANTE PARA SU DEDUCCIÓN FISCAL EN MÉXICO		

ANEXO 8.1


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 8 de 14

CONTROL DE HORAS DE MODULOS

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  CONTROL DE HORAS DE MODULOS </div>				
HORA	MODULO	DIA/MES/AÑO	COSTO	OBSERVACIONES
07:00	CLIENTE	No de Hab		
07:30	EXPRESA	EL		
08:00	CLIENTE	No de Hab		
08:30	EXPRESA	EL		
09:00	CLIENTE	No de Hab		
09:30	EXPRESA	EL		
10:00	CLIENTE	No de Hab		
10:30	EXPRESA	EL		
11:00	CLIENTE	No de Hab		
11:30	EXPRESA	EL		
12:00	CLIENTE	No de Hab		
12:30	EXPRESA	EL		
13:00	CLIENTE	No de Hab		
13:30	EXPRESA	EL		
14:00	CLIENTE	No de Hab		
14:30	EXPRESA	EL		
15:00	CLIENTE	No de Hab		
15:30	EXPRESA	EL		
16:00	CLIENTE	No de Hab		
16:30	EXPRESA	EL		
17:00	CLIENTE	No de Hab		
17:30	EXPRESA	EL		
18:00	CLIENTE	No de Hab		
18:30	EXPRESA	EL		
19:00	CLIENTE	No de Hab		
19:30	EXPRESA	EL		
20:00	CLIENTE	No de Hab		
20:30	EXPRESA	EL		
21:00	CLIENTE	No de Hab		
21:30	EXPRESA	EL		
22:00	CLIENTE	No de Hab		
22:30	EXPRESA	EL		
23:00	CLIENTE	No de Hab		
23:30	EXPRESA	EL		
24:00	CLIENTE	No de Hab		
24:30	EXPRESA	EL		
25:00	CLIENTE	No de Hab		
25:30	EXPRESA	EL		
26:00	CLIENTE	No de Hab		
26:30	EXPRESA	EL		
27:00	CLIENTE	No de Hab		
27:30	EXPRESA	EL		
28:00	CLIENTE	No de Hab		
28:30	EXPRESA	EL		
29:00	CLIENTE	No de Hab		
29:30	EXPRESA	EL		
30:00	CLIENTE	No de Hab		
30:30	EXPRESA	EL		
31:00	CLIENTE	No de Hab		
31:30	EXPRESA	EL		
32:00	CLIENTE	No de Hab		
32:30	EXPRESA	EL		
33:00	CLIENTE	No de Hab		
33:30	EXPRESA	EL		
34:00	CLIENTE	No de Hab		
34:30	EXPRESA	EL		
35:00	CLIENTE	No de Hab		
35:30	EXPRESA	EL		
36:00	CLIENTE	No de Hab		
36:30	EXPRESA	EL		
37:00	CLIENTE	No de Hab		
37:30	EXPRESA	EL		
38:00	CLIENTE	No de Hab		
38:30	EXPRESA	EL		
39:00	CLIENTE	No de Hab		
39:30	EXPRESA	EL		
40:00	CLIENTE	No de Hab		
40:30	EXPRESA	EL		
41:00	CLIENTE	No de Hab		
41:30	EXPRESA	EL		
42:00	CLIENTE	No de Hab		
42:30	EXPRESA	EL		
43:00	CLIENTE	No de Hab		
43:30	EXPRESA	EL		
44:00	CLIENTE	No de Hab		
44:30	EXPRESA	EL		
45:00	CLIENTE	No de Hab		
45:30	EXPRESA	EL		
46:00	CLIENTE	No de Hab		
46:30	EXPRESA	EL		
47:00	CLIENTE	No de Hab		
47:30	EXPRESA	EL		
48:00	CLIENTE	No de Hab		
48:30	EXPRESA	EL		
49:00	CLIENTE	No de Hab		
49:30	EXPRESA	EL		
50:00	CLIENTE	No de Hab		
50:30	EXPRESA	EL		
51:00	CLIENTE	No de Hab		
51:30	EXPRESA	EL		
52:00	CLIENTE	No de Hab		
52:30	EXPRESA	EL		
53:00	CLIENTE	No de Hab		
53:30	EXPRESA	EL		
54:00	CLIENTE	No de Hab		
54:30	EXPRESA	EL		
55:00	CLIENTE	No de Hab		
55:30	EXPRESA	EL		
56:00	CLIENTE	No de Hab		
56:30	EXPRESA	EL		
57:00	CLIENTE	No de Hab		
57:30	EXPRESA	EL		
58:00	CLIENTE	No de Hab		
58:30	EXPRESA	EL		
59:00	CLIENTE	No de Hab		
59:30	EXPRESA	EL		
60:00	CLIENTE	No de Hab		
60:30	EXPRESA	EL		
61:00	CLIENTE	No de Hab		
61:30	EXPRESA	EL		
62:00	CLIENTE	No de Hab		
62:30	EXPRESA	EL		
63:00	CLIENTE	No de Hab		
63:30	EXPRESA	EL		
64:00	CLIENTE	No de Hab		
64:30	EXPRESA	EL		
65:00	CLIENTE	No de Hab		
65:30	EXPRESA	EL		
66:00	CLIENTE	No de Hab		
66:30	EXPRESA	EL		
67:00	CLIENTE	No de Hab		
67:30	EXPRESA	EL		
68:00	CLIENTE	No de Hab		
68:30	EXPRESA	EL		
69:00	CLIENTE	No de Hab		
69:30	EXPRESA	EL		
70:00	CLIENTE	No de Hab		
70:30	EXPRESA	EL		
71:00	CLIENTE	No de Hab		
71:30	EXPRESA	EL		
72:00	CLIENTE	No de Hab		
72:30	EXPRESA	EL		
73:00	CLIENTE	No de Hab		
73:30	EXPRESA	EL		
74:00	CLIENTE	No de Hab		
74:30	EXPRESA	EL		
75:00	CLIENTE	No de Hab		
75:30	EXPRESA	EL		
76:00	CLIENTE	No de Hab		
76:30	EXPRESA	EL		
77:00	CLIENTE	No de Hab		
77:30	EXPRESA	EL		
78:00	CLIENTE	No de Hab		
78:30	EXPRESA	EL		
79:00	CLIENTE	No de Hab		
79:30	EXPRESA	EL		
80:00	CLIENTE	No de Hab		
80:30	EXPRESA	EL		
81:00	CLIENTE	No de Hab		
81:30	EXPRESA	EL		
82:00	CLIENTE	No de Hab		
82:30	EXPRESA	EL		
83:00	CLIENTE	No de Hab		
83:30	EXPRESA	EL		
84:00	CLIENTE	No de Hab		
84:30	EXPRESA	EL		
85:00	CLIENTE	No de Hab		
85:30	EXPRESA	EL		
86:00	CLIENTE	No de Hab		
86:30	EXPRESA	EL		
87:00	CLIENTE	No de Hab		
87:30	EXPRESA	EL		
88:00	CLIENTE	No de Hab		
88:30	EXPRESA	EL		
89:00	CLIENTE	No de Hab		
89:30	EXPRESA	EL		
90:00	CLIENTE	No de Hab		
90:30	EXPRESA	EL		
91:00	CLIENTE	No de Hab		
91:30	EXPRESA	EL		
92:00	CLIENTE	No de Hab		
92:30	EXPRESA	EL		
93:00	CLIENTE	No de Hab		
93:30	EXPRESA	EL		
94:00	CLIENTE	No de Hab		
94:30	EXPRESA	EL		
95:00	CLIENTE	No de Hab		
95:30	EXPRESA	EL		
96:00	CLIENTE	No de Hab		
96:30	EXPRESA	EL		
97:00	CLIENTE	No de Hab		
97:30	EXPRESA	EL		
98:00	CLIENTE	No de Hab		
98:30	EXPRESA	EL		
99:00	CLIENTE	No de Hab		
99:30	EXPRESA	EL		
100:00	CLIENTE	No de Hab		
100:30	EXPRESA	EL		

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: CN-RH
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2 FECHA: 2010
		HOJA: Página 9 de 14

REPORTE DE SERVICIOS INTERNOS Y FOTOCOPIAS POR DEPARTAMENTO

	No. 39035
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> MISCELÁNEO <input type="radio"/> DEPÓSITO <input type="radio"/> </div> <div> PAID OUT <input type="radio"/> AJUSTE <input type="radio"/> </div> </div>

ESTADO DE CUENTA

FECHA DE EMISIÓN: 15/05/2010

FECHA DE VENCIMIENTO: 30/05/2010

MONEDA: MEX\$

MONTO: \$ 0.00

DEPARTAMENTO: CENTRO DE NEGOCIOS

VALOR: \$ 0.00

FECHA DE PAGAMENTO: 15/05/2010

FECHA DE CANCELACIÓN: 15/05/2010

ESTE DOCUMENTO NO ES COMPROBANTE PARA SU DEDUCCIÓN FISCAL EN MÉXICO



FORMATO USO
SALA DE JUNTAS CENTRO DE NEGOCIOS

DATE OF BIRTH	DATE OF DEATH	DATE OF BURIAL
1890	1900	1900

1000-1000-1000 1000-1000-1000

	DATE	TIME	BY
1. NAME	2. ADDRESS	3. CITY	4. STATE

<p> 1. <u>NAME OF THE PARTY</u> 2. <u>ADDRESS</u> 3. <u>CITY</u> 4. <u>STATE</u> 5. <u>ZIP</u> 6. <u>DATE</u> 7. <u>SIGNATURE</u> 8. <u>PRINTED NAME</u> 9. <u>OFFICE</u> 10. <u>TELEPHONE</u> 11. <u>TELETYPE</u> 12. <u>FAX</u> 13. <u>EMAIL</u> 14. <u>WEBSITE</u> 15. <u>OTHER</u> </p>	<p> 1. <u>NAME OF THE PARTY</u> 2. <u>ADDRESS</u> 3. <u>CITY</u> 4. <u>STATE</u> 5. <u>ZIP</u> 6. <u>DATE</u> 7. <u>SIGNATURE</u> 8. <u>PRINTED NAME</u> 9. <u>OFFICE</u> 10. <u>TELEPHONE</u> 11. <u>TELETYPE</u> 12. <u>FAX</u> 13. <u>EMAIL</u> 14. <u>WEBSITE</u> 15. <u>OTHER</u> </p>
---	---

