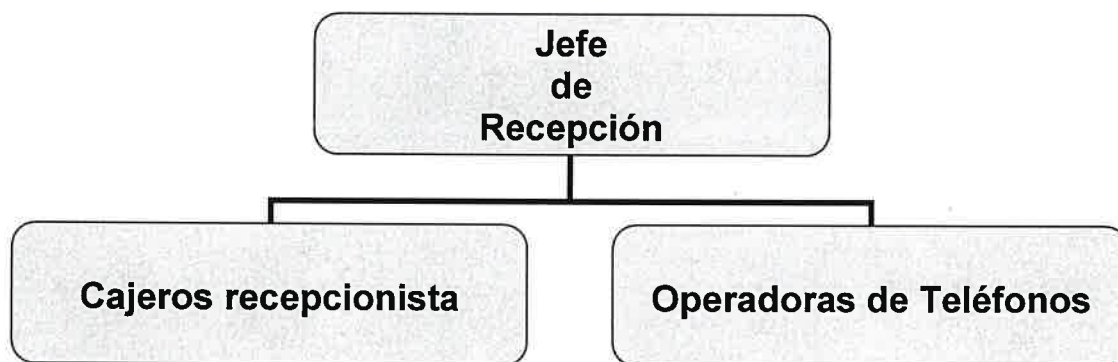

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 1 de 1

RECEPCIÓN



CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLÍTICAS O CRITERIOS
7. PROCESO
 - 7.1 Jefe de Recepción
 - 7.2 Cajeros Receptionista 1º y 2º Turno
 - 7.3 Operadoras de Telefonos

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 2 de 2

8. Anexos

- 8.1 Cargos Internos
- 8.2 Concentración de Efectivo
- 8.3 Factura diaria
- 8.4 Estado de cuenta
- 8.5 Tarjeta de identificación
- 8.6 Recadero
- 8.7 Pase de salida y Vale de caja
- 8.8 Vale de préstamo y control de cambios
- 8.9 Formato de Huésped VIP.

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que lleva a cabo el Departamento de Recepción para brindar sus servicios a los huéspedes y visitantes

2. ALCANCE


Aplica a todo el personal del Departamento de Recepción.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Jefe de Recepción vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad de Jefe de Recepción, cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.
- 3.3 Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Recepción, cumplir con lo establecido en el presente Manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 3

5. DEFINICIONES

5.1 Ajuste:

Es un procedimiento que se aplica cuando existe un error en la cuenta o una queja por parte del huésped por algún servicio cobrado el cual no cumplió los estándares de calidad ofrecidos; y sólo puede ser autorizado por el Gerente de Recepción, Supervisores de Turno o Gerente Nocturno o algún miembro del Comité Ejecutivo.

5.2 Asignación Grupal:

Acción de reservar un bloque de habitaciones destinadas a ser ocupadas por los miembros de un grupo.

5.3 Asignación Individual:

Acción de proporcionar un número de habitación específica al huésped de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

5.4 Bloqueo de Habitaciones:

Es la acción de cancelar temporalmente una o varias habitaciones para evitar su renta.

5.5 Cambio de Moneda o Money Exchange:

Acción de cambiar moneda extranjera a moneda nacional, estas pueden ser:

- Dólar Americano
- Euro
- Traveler Check (american express)

5.6 Cargos por Responsabilidades:

Son aquellos cargos que se derivan de errores cometidos por algún colaborador del Departamento de Recepción u otro departamento, los cuales debe pagar dicho colaborador.


5.7 Carta Garantía:

Es el documento que ampara el pago total o parcial de los consumos de un huésped dentro del hotel.

5.8 Codificación de Llaves:

Consiste en activar electrónicamente las llaves de las habitaciones para entregarlas a los huéspedes.

5.9 Cortesía:

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 4

Son aquellas habitaciones que no generan un pago de renta, solamente pueden ser autorizadas por el Director General o Contralor General o Jefe de Recepción.

5.10 Check in:

Es el proceso mediante el cual se registra a un huésped cuando se hospede en el hotel.

5.11 Check Out.

Es el proceso mediante el cual el huésped liquida su cuenta en el hotel, a la salida del mismo.

5.12 Cheque de Honor:

Documento en el cual se apoyan los Recepcionistas para realizar los cargos por consumo de productos del servibar que el huésped les informa que hizo; también se utiliza cuando lo aplicado en la cuenta no coincide con lo que el huésped informa que consumió.

5.13 Discrepancia:

Diferencia que se da entre el estado físico de las habitaciones reportadas por el Departamento de Ama de Llaves contra el registro que tiene en sistema el Departamento de Recepción.

5.14 Estancia Prolongada:

Termino que se utiliza para designar a los huéspedes que permanecen en el hotel por un periodo mayor a una semana.

5.15 Fondo Fijo:

Es fondo de dinero en efectivo con el que cuenta el Departamento de Recepción. Este fondo se encuentra distribuido en las tres cajas del mostrador de Recepción.

5.16 Llave Maestra:

Es la llave que puede abrir todas las chapas electrónicas del hotel.

5.17 Llaves de Emergencia:

Son las llaves electrónica y mecánica que se utilizan para abrir las habitaciones en casos de emergencia cuando ninguna otra llave funciona.

5.18 Llave Maestra Mecánica:

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 5

Es la llave que puede abrir cualquier cerradura de habitaciones en caso de que no se pueda abrir la chapa del cuarto y la tiene el Departamento de Seguridad.

5.19 Misceláneos:

Formato que sirve de apoyo para realizar cargos de:

- Fotocopias.
- Renta de Business Center.
- Cargos de Propinas.
- Cargos por Suministros de la habitación.
- Cargos que no contempla el sistema del hotel.

5.20 No show:

Son aquellos cargos que se producen cuando un huésped con reservación garantizada, no cancela ni se registra en el hotel.

5.21 Paid Out:

Devolución de efectivo al huésped cuando existe un saldo a favor del mismo o cuando desea retirar efectivo con cargo a su tarjeta de crédito.

5.22 Pitt en casa:

Archivo consecutivo ascendente de los números de habitaciones donde se guardan los comprobantes de consumo, la tarjeta de registro y el voucher de garantía del huésped, según sea el caso.

5.23 Pitt en reservaciones:

Archivo consecutivo ascendente alfabético donde se guardan las tarjetas de registro de los huéspedes por llegar del día, dividiéndose en: individuales, grupos y VIPs.

5.24 Posteo:

Es la acción de realizar en sistema las operaciones de crédito y cargos por consumos.


5.25 Saldos Mayores:

Son los saldos de aquellas cuentas que sobrepasan el límite de crédito solicitado al check in por los Recepcionistas

5.26 Salida tarde o Late Check Out:

Es la acción de autorizar a los huéspedes que liquiden su cuenta después del horario establecido.

5.27 Sobre de Concentración:

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 6

Sobres que contienen el total de las ventas y pagos de paids out de cada cajero, Así como el depósito en efectivo, cheque o moneda extranjera y el soporte de cada uno de ellos.

5.28 Market:

Es un código que permite conocer al personal del hotel a que tipo de segmento de mercado proceden los huéspedes que se hospedan.

5.29 Stay Over:

Se utiliza este término para designar a aquellos huéspedes que se quedan en el hotel más días de los reservados.

5.30 Tómbola:

Caja de seguridad en que se depositan los sobres de concentración de los Cajeros del Hotel.

5.31 Transferencias:

Es la acción de pasar cargos de consumos de una cuenta a otra, estos pueden ser individuales, parciales o totales.

5.32 Uso Casa:

Son habitaciones que ocupan los empleados del hotel por alguna razón laboral. Sólo pueden ser autorizados por el Director General o Contralor General.


5.33 VIPS:

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

6.1 Los Recepcionistas sólo pueden realizar cambios de moneda extranjera a nacional, nunca a la inversa.

6.2 Podrá darse el servicio de cambio de moneda únicamente a los huéspedes.


	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 7

6.3 El personal de Recepción no debe dejar el mostrador sólo en ningún momento.


7. PROCESO

7.1 Jefe de Recepción


- 7.1.1 Apoya al personal del Departamento de Recepción en la realización de sus actividades. Cuando realiza el check in y/o check out de huéspedes y lo lleva a cabo de acuerdo al Procedimiento de Check In y Check Out.
- 7.1.2 Es responsable de supervisar que los recepcionistas pidan los comentarios a los huéspedes.
- 7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo, que le envía al Departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.4 Es responsable de cumplir en Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.5 Elabora y obtiene aprobación de las Requisiciones de Compra.
- 7.1.6 Elabora Requisiciones de Almacén.
- 7.1.7 Lee Bitácora de Recepción y da seguimiento a todos los pendientes.
- 7.1.8 Es responsable del fondo de efectivo del Departamento de Recepción.
- 7.1.9 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en el cumplimiento de sus actividades.
- 7.1.10 Revisa diariamente la correcta asignación de habitaciones que realizan los recepcionistas, de acuerdo a los requerimientos solicitados por el huésped.
- 7.1.11 Revisa diariamente las cuentas maestras de grupos, asegurándose de que los cargos y datos contenidos en el File de Grupo, estén bien aplicados.
- 7.1.12 Supervisa que el Reporte de Discrepancias haya sido corregido por el Recepcionista del primer o segundo turno.
- 7.1.13 Supervisa el manejo de la llave maestra, con el fin de que se registre en la Bitácora de llave Maestra la salida y entrega de la misma.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 8 de 8

- 7.1.14 Atiende los requerimientos de Dirección General en cuanto a asignaciones de habitaciones para VIPS.
- 7.1.15 Mantiene comunicación constante con el Gerente General para:
- Coordinar la operación del Departamento de Recepción
 - Informar las fallas del Departamento.
- 7.1.16 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones para:
- Informarse de fechas cerradas.
 - Aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.17 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Ventas para:
- Informarse acerca de tarifas vigentes.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones los detalles referentes a grupo y los movimientos a las cuentas maestras.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones pendientes y detalles de los grupos.
 - Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones todos los requerimientos especiales de las reservaciones hechas por compañías, las cuales el contacto directo es el departamento de Ventas.
- 7.1.18 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves para:
- Verificar la asignación de VIPS.
 - La asignación de cuartos para limpieza profunda.
 - Bloqueo de habitaciones.
- 7.1.19 Mantiene constante comunicación con el Área de Contraloría para:
- Revisar con el Auditor lo referente a cargos por responsabilidades del personal bajo su cargo y aclaraciones de cargos a tarjetas de crédito bancarias.
 - Revisar con el Auditor y Encargado de Crédito y Cobranzas lo referente a crédito de compañías, cartas de crédito, aclaraciones de cargos realizados a tarjetas American Express Visa, Master Card y facturaciones posteriores al check out.
 - Recibir del Cajero General el fondo de fin de semana y revisar detalles referentes a los sobres de concentración del personal bajo su cargo.
- 7.1.20 Lleva a cabo, cuando le corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante la Tarjeta de Registro del Huésped y el registro en Sistema de Front.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 9 de 9


- 7.1.21 Es responsable de darle seguimiento a las quejas de los clientes y huéspedes, con el fin de mejorar nuestro servicio.
- 7.1.22 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos de Control de Registros.
- 7.1.23 Hace aperturas de cajas de seguridad en compañía de un elemento de seguridad.
- 7.1.24 Es responsable durante su turno del manejo del fondo rotativo y del fondo de fin de semana del Departamento de Recepción.
- 7.1.25 Verifica que todas las cajas del Departamento de Recepción cuenten con suficiente cambio en moneda y billetes de diferente denominación.
- 7.1.26 Recibe la Guardia Ejecutiva del Ejecutivo en Turno, así como los pendientes de la misma, y en su caso la guardia de fin de semana.
- 7.1.27 Recibe del Jefe de Turno o recepcionista los pendientes para darles seguimiento, así como la llave building, y la del fondo fijo.
- 7.1.28 Revisa disponibilidad, llegadas y salidas del día y día siguiente.
- 7.1.29 Hace aperturas de cajas de seguridad en compañía de un elemento de seguridad.
- 7.1.30 Lee Bitácora de Recepción y Bitácora de Grupos, con el fin de dar seguimiento a los pendientes descritos en éstas y tiene constante comunicación con los Jefes de Turno para decirse verbalmente los pendientes del día.
- 7.1.31 Verifica que el personal del Departamento de Recepción y Botones estén enterados de los eventos del día en curso y el siguiente.
- 7.1.32 Apoya al Recepcionista en el cumplimiento de sus funciones, cuando lleve a cabo el registro o salida de huéspedes, lo realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Check In y Check Out
- 7.1.33 Verifica que el Recepcionista esté enterado del cambio de moneda vigente.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 10 de 10


- 7.1.34 Supervisa la adecuada operación de Centros de Consumo y eventos, así como el cierre de los mismos.
- 7.1.35 Supervisa las funciones del Departamento de Seguridad informándose de cuantos elementos fueron programados para esa fecha, su asistencia y la posición de cada uno.
- 7.1.36 En caso de que algún empleado no se presente a laborar asigna al personal que se debe quedar a cubrir el horario en caso estrictamente necesario.
- 7.1.37 Depura el Pitt de Recepción todos los domingos con la finalidad de que no existan comprobantes de atrasados.
- 7.1.38 Revisa diariamente el reporte del día, con el fin de checar que las rentas del día estén correctas antes de que sean cargadas.
- 7.1.39 Aplica en sistema cargos de No Shows de las reservaciones garantizadas o con depósito.
- 7.1.40 Verifica que se lleve a tiempo el encendido y apagado de luces en áreas publicas.
- 7.1.41 El gerente nocturno supervisa la fumigación de las instalaciones del hotel cuando se realiza la misma.
- 7.1.42 Revisa que esté llenado correctamente el sobre de concentración al Recepcionista del tercer turno.
- 7.1.43 Llena la Bitácora de Gerencia Nocturna anotando todas las observaciones y/o necesidades detectadas durante el tercer turno.
- 7.1.44 Entrega al recepcionista o el Jefe de Turno los pendientes y la llave Maestra y la del fondo fijo.

7.2 Cajero Recepcionista 1° y 2° Turno

- 7.2.1 Revisan la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 11 de 11

- 7.2.2 Reciben de los Recepcionistas de tercer y primer turno el fondo fijo de cajas de mostrador.
- 7.2.3 Imprimen de sistema listas de huéspedes numérica y alfabética, para distribuirlas a los Departamentos de:
- Teléfonos
 - Centro de Negocios
 - Restaurante la Terraza
- 7.2.4 Revisan en sistema el porcentaje de ocupación.
- 7.2.5 Revisan la Relación de Eventos de Banquetes, con el fin de estar enterados.
- 7.2.6 Proporcionan información a clientes y huéspedes referente a las instalaciones del hotel, tarifas, centros de consumo y eventos programados.
- 7.2.7 Los Recepcionistas realizan Check in y Check out de huéspedes. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- 7.2.8 Los Recepcionistas de primer turno asignan habitaciones a clientes individuales y a grupos de la siguiente manera:
- Obtiene del file diario de reservaciones las Tarjetas de Registro de Llegadas del día.
 - Pre-asignan habitaciones para huéspedes de acuerdo a las especificaciones establecidas en la Tarjeta de Registro y las colocan en el pit de reservaciones.
 - Las Tarjetas de Registro de huéspedes que no tengan indicaciones específicas se guardan directamente en el Pitt de reservaciones.
 - Preasignan habitaciones para los integrantes de un grupo de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Instructivo de Grupo que envía el Departamento de Ventas. Ver Lista de Registros del Departamento.
 - Al terminar la asignación de las habitaciones de grupos se codifican las llaves y se anexan a la Tarjeta de Registro de cada habitación.
 - Se imprimen dos reportes de la asignación del grupo para los departamentos de Ama de Llaves y de Minibar.
- 7.2.9 Revisan discrepancias de la siguiente forma:
- Imprimen de sistema las discrepancias vaciando la información de éste en el Reporte de Discrepancias.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 12 de 12

- Cuando reciben las modificaciones de discrepancias del Departamento de Ama de Llaves verifican que se hayan modificado en sistema.
- De aquellas discrepancias de habitaciones que en Recepción aparecen ocupadas y que Ama de Llaves comprobó como vacías deben llevar a cabo el proceso de check out. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- Cuando se tiene registrada en Recepción una habitación de salida y Ama de Llaves la reporta con equipaje, se verifica si se asignó esa habitación a otro huésped o si el huésped pasado olvidó algo en la misma, si este es el caso se envía lo olvidado al Departamento de Ama de Llaves

7.2.10 Revisan Stay Overs.


- Imprimen el reporte de Stay overs que arroja el sistema.
- Comparan el reporte contra las Tarjetas de Registro, con el fin de verificar si el huésped tenía registrada su salida para ese día o la modifico al registrarse.
- Si la salida está registrada para el día en curso, se llama al huésped para confirmar cuando será su salida.
- Si el huésped no contesta se pide a Ama de Llaves que revise la habitación.
- Si la habitación permanece con equipaje se amplía la estancia una noche en sistema.
- Verifica con el Departamento de Crédito y Cobranza, reservaciones o ventas según sea el caso, cuando el Stay Over sea de carta garantía y ésta debe dar autorización de las noches adicionales.
- El reporte de Stay Overs es registro del Departamento de Recepción.

7.2.11 Revisan Saldos Mayores.


- Imprimen el reporte de Saldos Mayores que arroja el sistema vaciando la información en el formato de Actualización de Saldos Mayores.
- Cuando el huésped ha excedido su límite de crédito se enviara a la habitación el Aviso de Saldo Alto, con el fin de que el huésped liquide su cuenta.
- Se dejará un mensaje en el correo de voz de su habitación con el fin de que su huésped se comuniqué a Recepción para que liquide su cuenta.

7.2.12 Checan cartas de garantía.

- Al recibir las cartas del Departamento de Crédito y Cobranzas señalan en las mismas el nombre de la persona a la cual se le hizo la reservación, los conceptos que cubre la compañía y fecha de entrada y salida.
- Si la carta es para un huésped ya registrado llevan a cabo los cambios de acuerdo a las especificaciones de la misma.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 13 de 13

- 7.2.13 Realizan cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente.
- 7.2.14 Piden al, Jefe de turno autorización para realizar ajustes varios.
- 7.2.15 Realizan Paid Out a huéspedes debidamente autorizado por el Jefe de Turno, Comité de Guardia Ejecutiva o el Gerente Nocturno apoyándose en el formato de Misceláneos.
Este formato consta de original y dos copias.
- El original se incluye en el sobre de concentración del Recepcionista.
 - Una copia es comprobante para el huésped cuando el Paid Out sea por concepto de pago de algún servicio del hotel, o copia que se anexa a la hoja impresa del cargo posteoado cuando sea devolución de efectivo al huésped.
 - La segunda copia se anexa a la hoja impresa del cargo posteoado.
- 7.2.16 Realizan cargos por los misceláneos que les entregan los demás Departamentos apoyándose en los formatos de Misceláneos recibidos.
- 7.2.17 Realizan cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:
- Abren folios en sistema de acuerdo a los requerimientos que les indique el Encargado de Banquetes o Coordinador de Grupos y Convenciones.
 - Registran en sistema depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
 - Registran cargos en sistema y se adjuntan misceláneos que se deban aplicar a las cuentas de eventos.
 - En coordinación con el Coordinador de Grupos y Convenciones llevan a cabo la liquidación de cuentas de eventos.
- 7.2.18 Elaboran disposiciones de efectivo del fondo fijo apoyándose en el formato de Vale de Caja. Estas disposiciones sólo se pueden llevar a cabo si las solicita el Gerente General o el Contralor General.
- 7.2.19 Dan seguimiento de crédito a las estancias prolongadas.
- 7.2.20 El Recepcionista de primer turno imprime Listas de Huéspedes y Reporte de Discrepancias.
- 7.2.21 El Recepcionista de segundo turno imprime Lista de Huéspedes, Reporte de Discrepancias, Reporte de Stay Overs y reporte de Actualización Saldos Mayores.
- 7.2.22 Llevan a cabo el corte de caja de la siguiente manera:

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 14 de 14

- Acomodan sus cuentas de acuerdo al Reporte de Movimientos que imprimen del sistema.
- Una vez acomodada las cuentas, se cotejan contra los del Reporte de Movimientos.
- Se anexan al Reporte de Movimientos todas las cuentas armadas y se depositan en el cajón del Auditor Nocturno.
- Se elabora el Sobre de Concentración el cual es depositado en la tómbola.

7.2.23 Entregan a los Recepcionistas de segundo y tercer turno el fondo rotativo de cajas de mostrador.


7.2.24 En caso de llegar a faltar el recepcionista del turno siguiente, el que se encuentra en turno deberá de doblar su turno.

7.2.25 El recepcionista deberá recolectar los comentarios de clientes y huéspedes al Check Out.

7.2.26 Archiva cheques y comprobantes de consumo del huésped en el pitt.

7.3 Operadora de teléfonos.

- 7.3.1 Recibe llamadas telefónicas. En Gral.
- 7.3.2 Se encarga de Transferir llamada a diferentes Departamentos
- 7.3.3 Realiza reporte diarios de Llamadas.
- 7.3.4 Ayuda en el Departamento de Recepción cuando se le necesita.
- 7.3.5 Realiza el control de las llamadas de los huéspedes
- 7.3.6 Programa despertadores.
- 7.3.7 Da informes de Precios (paquetes, ubicación del Hotel)
- 7.3.8 Toma recados de los huéspedes .

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 15 de 15

ANEXOS

**CARGOS INTERNOS****Nº 8177**

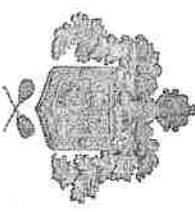
FECHA DATE		CUARTO ROOM		
NOMBRE NAME				
PAGO EN EFECTIVO PAID OUT	PAGO A CUENTA PAID ON ACCOUNT	AJUSTES ADJUSTMENTS	CONCESIONES STORES	MISCELANEO MISCELLANEOUS
TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
OBSERVACIONES				
FIRMA HUESPED GUEST SIGNATURE		AUTORIZACION		
CARGO POR CONCESION A:		CONCEPTO POR MISCELANEO:		



CONCENTRACION DE EFCTIVO

FECHA _____

CAJERO				
DEPARTAMENTO				
TURNO	DE	A.M.	A	A.M.
	DE	P.M.	A	P.M.
VENTA EN EFECTIVO				
EFECTIVO POR CUENTA HUESPEDES (PAID OUTS)				
PROPINAS				
INGRESOS NETOS				
FALTANTES (EN ROJO) (-)				
SOBRANTES (EN NEGRO) (+)				
NETO A DEPOSITAR				
CONTENIDO DEL SOBRE MONEDA NACIONAL				
BILLETES				
DE	\$	500.00		
		200.00		
		100.00		
		50.00		
		20.00		
		10.00		
MONEDA FRACCIONARIA				
VOUCHERS				
VALES				
OTROS				
CHEQUES MON. NAL.				
TOTAL M.N.				
DOLARES				
CHEQUES DLS.				
CHEQUES DE VIAJERO				
BILLETES DLS.				
CHEQUES DEPOSITO				
TOTAL DOLARES				
TOTAL MONEDA NACIONAL Y DOLARES				
TOTAL CONTENIDO				
NETO A DEPOSITAR				
DIFERENCIAS POR REEMBOLSAR				



Hotel Raquet
CUERNAVACA

FECHA / DATE		CLIENTE CUSTOMER		FACTURA No. INVOICE No.	
LUGAR DE EXPEDICION / PLACE OF EXPEDITION		R.F.C.		RCR 2441	
				FOLIO O CHEQUE / CHECK OR FOLIO	

DESCRIPCION DESCRIPTION	PRECIO UNITARIO UNIT PRICE	IMPORTE BALANCE / DUE
EN CASO DE QUE ESTA CUENTA NO SEA PAGADA DENTRO DE LOS 15 DIAS SIGUIENTES A LA FECHA DE EMISION DEL RCR, LA INTERESAS A RAZON DEL 9% ANUAL SE APLICARAN SOBRE EL MONTE DE LA CUENTA.		

 CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL CLAVE DE REG. FISC. DE COMERCIALIZACIÓN IMSS790328RA1 IMPORTE, DESCRIPCIÓN Y MONTO PAGADO IMSSALMAR S.A. DE C.V.		FAVOR DE ENTAR SU PAGO A: PLEASE SEND YOUR CHECK TO: IMSSALMAR, S.A. DE C.V. LONDRES No. 130 COL. JUÁREZ C.P. 06600, DELEG. CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D.F. R.F.C. IMSS-790328-RA1		OBSERVACIONES: OBSERVATIONS:	
R.O.D. B1264947		(SUCURSAL CUERNAVACA) FRANCISCO VILLA No. 100 COL. RANCHO CORTES C.P. 62120 CUERNAVACA, MORELOS TEL. 01 (777) 10-10-350 FAX 01 (777) 10-10-360		SUB-TOTAL L.V.A./TAX TOTAL	
DF-404122008-R 26/06/2017				CARGO POR SERVICIO CHARGE FOR SERVICES	
				IMPORTE TOTAL EN LETRA / DESCRIPTION OF TOTAL AMOUNT:	

LA VIGENCIA DE ESTE COMPROBANTE FISCAL ES DE DOS AÑOS A PARTIR DE SU FECHA DE IMPRESION.
-ESTOS INGRESOS SE INCLUYEN EN LA FACTURA GLOBAL DIARIA-
-EL PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION-
CLIENTE "La reproducción no autorizada de este comprobante constituye un delito en los términos de las Disposiciones Fiscales"





FRANCISCO VILLA No. 100 COL. RANCHO CORTES
C.P. 62120 CUERNAVACA, MORELOS
TEL. 01 (777) 10-10-350 FAX 01 (777) 10-10-360

ESTADO DE CUENTA
ACCOUNT STATEMENT

FOLIO No.

3437

FECHA-DATE

MES-MONTH DIA-DAY AÑO-YEAR

FECHA
DATE

CLAVE DE CARGO
CHARGE CODE

DESCRIPCION
DESCRIPTION

CARGOS
CHARGES

CREDITOS
CREDITS

SALDOS
BALANCE DUE

(IVA INCLUIDO)

DEBO Y PAGARE A

LA CANTIDAD DE:

I AGREE TO PAY TO

THE AMOUNT OF:

NOMBRE:

DIRECCION:

COMPAÑIA:

FIRMA-SIGNATURE

HA SIDO UN PLACER TENERLO COMO NUESTRO HUÉSPED
CONFIAMOS QUE HAYA DISFRUTADO DE SU ESTANCIA.

IT HAS BEEN A PLEASURE BE TO HAVE YOU AS OUR GUEST,
WE HOPE THAT YOU ENJOYED YOUR VISIT.

Hotel Racquet

FOLIO

2718

PLAN

SR. (A)
MR. (S)

HABITACION
ROOM

TARJETA DE IDENTIFICACION - IDENTIFICATION CARD

FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENTREGARLA A SU SALIDA
PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO
YOUR ROOM. RETURN UPON CHECK OUT.

¡BIENVENIDO - WELCOME!

Hotel Racquet

FOLIO

2718

PLAN

SR. (A)
MR. (S)

HABITACION
ROOM

TARJETA DE IDENTIFICACION - IDENTIFICATION CARD

FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENTREGARLA A SU SALIDA
PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO
YOUR ROOM. RETURN UPON CHECK OUT.

¡BIENVENIDO - WELCOME!

LETRA DE IMPRENTA / PLEASE PRINT.

APELLIDO / LAST NAME	NOMBRE / FIRST NAME
DIRECCION / HOME ADDRESS	CIUDAD / CITY
ESTADO / STATE	PAIS / COUNTRY
COMPANIA / COMPANY	PUESTO / POSITION
TELEFONO / PHONE	CORREO ELECTRONICO / E-MAIL

- ☐ AMERICAN EXPRESS
☐ CITIBANK
☐ CARNET / MASTER CARD

- ☐ BANCOMER / VISA
(BANCAMERICARD)
☐ BANAMEX / EUROCARD
☐ CUPON / TRAVEL VOUCHER
☐ CHEQUE DE VIAJERO
TRAVELLER'S CHECK

- ☐ EFECTIVO DEPOSITO
MINIMO LA TARIFA
DEL CUARTO POR
EL TOTAL DE ESTANCIA
☐ MINIMUM CASH DEPOSIT
PAID ACCORDING
TO THE GUEST'S STAY

Distinguido Huésped:

Hotel Racquet Cuernavaca le da la más cordial bienvenida a esta su casa, estamos contentos de tener la oportunidad de servirle y esperamos que nuestras instalaciones y servicios le sean confortables.

¡Que tenga feliz estancia!

Dear Guest:

Welcome to the **Hotel Racquet Cuernavaca** We are delighted to have this opportunity to serve you. We hope you find our facilities and service enjoyable and our employees cordial and willing hosts.

FIRMA
SIGNATURE

FECHA

FOLIO

2718

HABITACION ROOM	1er. CAMBIO EMPLEADO	2do. CAMBIO EMPLEADO
PERSONAS PERSONS	TARIFA RATE	
ENTRADA ARRIVAL	SALIDA DEPARTURE	
FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT	RECEP.	

FECHA DE NACIMIENTO
DATE OF BIRTH

OBSERVACIONES

NOTA IMPORTANTE

El Hotel no se hace responsable por objetos de valor no depositados en la caja de seguridad de su habitación, o entregados en la recepción para su custodia. El Hotel no responde por accidentes sucedidos en las actividades organizadas por el mismo como entretenimiento. El huésped exime de toda responsabilidad civil y/o penal a esta empresa por dichos acontecimientos.

El huésped acepta cumplir con los reglamentos del Hotel.

IMPORTANT NOTICE

The Room Hotel is not responsible for articles not placed in the safety deposit boxes or deposited at the reception desk for custody.

The Hotel is organized not responsible for accidents that might occur during activities.

The guest accepts to follow the internal regulations as published by the Hotel.

PLAN

PLAN

ANEXO 8.5



SR.	
MR.	
CUARTO	
ROOM	
EL SR. (LA SRA.)	
MR. (MRS)	
HABLO POR TELEFONO A LAS	
CALLED YOU BY TELEPHONE AT	
LLAMARA OTRA VEZ	<input type="checkbox"/>
WILL CALL AGAIN	
SOLICITA QUE UD. LLAME	<input type="checkbox"/>
(REQUEST THAT YOU CALL)	
NOTAS (REMARKS) _____	
FECHA _____	PERSONA RECIBIO MESSAGE RECEIVED BY _____



PASE DE SALIDA DE HUESPED
GUEST EXIT PASS

NOMBRE
NAME: _____

HABITACION
ROOM: _____

FECHA
DATE: _____

CAJERO / CASHIER _____



VALE DE CAJA CHICA

CANTIDAD \$ _____ FECHA _____

PARA: _____

CARGO A: _____

Vo. Bo.	RECIBIDO POR:



VALE N° 3616

PING PONG ☐ BACKGAMON ☐ DOMINÓ ☐ BILLAR ☐ CUBILETE ☐
GOLFITO ☐ TOALLAS ☐ BALONES ☐ RAQUETAS ☐ PARAGUAS ☐ OTROS ☐

NOMBRE NAME		
CUARTO ROOM	FECHA DATE	CANTIDAD
<p>RECIBI DEL HOTEL _____ ARriba MENCIONADAS, MISMAS QUE DEVOLVERE, DE LO CONTRARIO AUTORIZO ME SEAN CARGADOS \$ _____ PORCADAUNA.</p> <p>I HAVE RECEIVED _____ FROM HOTEL AND SHOULD BE DELIVERED, OTHERWISE MY BILL BE CHARGED BY \$ _____ PER ARTICLE.</p>		

FIRMA SIGNATURE

HC-A-010



CONTROL DE CAMBIOS - MONEY EXCHANGE

N° 012

DATE _____

NAME		
ROOM No.	AMOUNT	TYPE OF CURRENCY
SIGNATURE		
FOR CASHIERS USE ONLY		
IMPORTE EN M.N.		FIRMA DEL CAJERO

ORIGINAL: CON SOBRE DE CONCENTRACION

HC-G-34



Hotel Rucques

Huésped V.I.P.

Fecha de Llegada: _____ Hora Aprox.: _____

Fecha de Salida: _____

Nombre: _____

Empresa: _____

Cortesía: _____ Suite: _____

Ejecutivo que solicita: _____ Fecha: _____

cc. Gerencia General

Jefe de Recepción

Gerencia de Relaciones Públicas

Jefe de A Y B

Capitanes

Cocina

Ama de Llaves

Seguridad