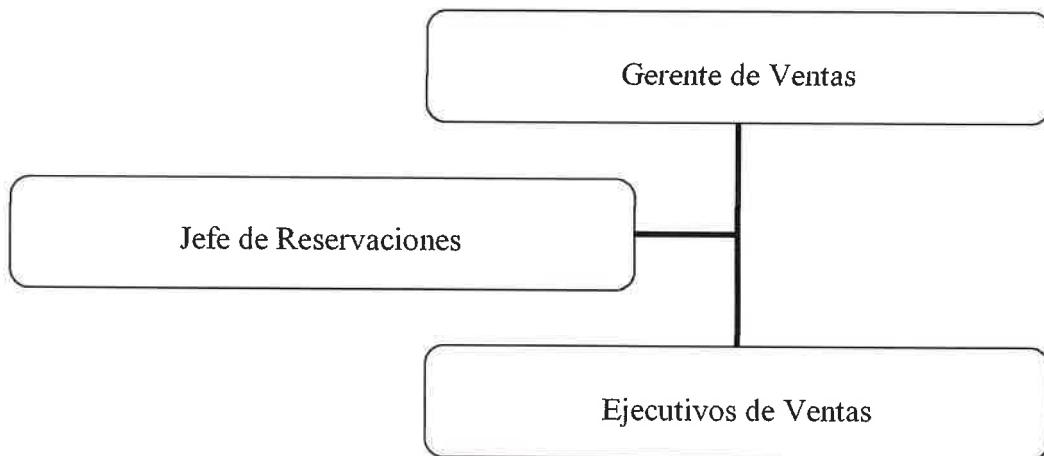


 HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

RESERVACIONES



 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 2 de 12</p>
---	--	--

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

<p>Puesto Jefe de Reservaciones</p> <p>Departamento Ventas</p> <p>Ocupante Martha Rodríguez</p>	<p>Jefe Inmediato Alfredo Calderón</p> <p>Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez</p>	<p>Descripción del Puesto Es el encargado de atender todas las llamadas para el Hotel teniendo como objetivo principal cerrar la venta de habitaciones. Así mismo controla el inventario de Cuartos del Hotel y en caso de alguna variación en el mismo avisa a las áreas</p>
--	---	--

Perfil de puesto:

Licenciatura en turismo, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, inglés 70%, experiencia en el puesto mínimo de un año, buen trato al cliente, capacidad para negociar, facilidad de palabra, organizada y capacidad para trabajar bajo presión y objetivos.

 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 3 de 12</p>
--	--	--

CONTENIDO

1. OBJETIVO

- 1.1 Lograr más reservaciones a través de optimizar los tiempos del personal, en base a los procesos de trabajo ya establecidos.

2. ALCANCE

- 2.1 Aplica al Gerente de Ventas y Jefe de Reservaciones

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Ventas que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Jefe de Reservaciones, cumplir con lo establecido en el presente manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Cierre del Día (Pájaro madrugador):

Es el porcentaje que representa el total de habitaciones vendidas por cada día del año.

5.2 Booking de Grupo:

Formato en el que se especifican el número y tipo de habitaciones que requiere un grupo, las tarifas que se le dieron, la fecha en que entra y sale el mismo, la información del contacto y si produce comisión a Agencia de Viajes.

5.3 Cargos por No Shows:

Son aquellos cargos que se producen cuando un huésped con reservación confirmada, que por alguna circunstancia no llega al hotel a hospedarse en la fecha de su reservación original.

 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 4 de 12</p>
--	--	--

5.4 Reservación Garantizada:

Es cuando al realizar una reservación, el contacto registra un número de tarjeta de crédito, envía carta de la compañía o cupón amparando gastos o realiza un pago previo a la llegada de huésped.

5.5 Rooming List:

Lista que incluye los nombres completos de los miembros de un grupo que llegará a hospedarse en el hotel y la distribución que tendrán en las habitaciones.

5.6 Lista de asistencia:

Es el reporte donde se establecen los horarios de las personas que laboran en un departamento.

5.7 Instructivo de Grupo:

Es el documento en donde se establecen las condiciones con las que se reservó un grupo.

5.8 Comisiones de Agencias:

Es el porcentaje sobre las ventas realizadas en un hotel por la agencia de viajes, Generalmente es del 10%.

5.9 Estadísticas:

Es un instrumento por medio del cual la empresa mide su productividad, deficiencias y ganancias. Sirve de base para realizar análisis, elaborar programas y estrategias de ventas, así como planes de contingencias.

5.10 Market share:

Es el reporte el cual se registra la ocupación de los hoteles considerados como competencia, para realizar un comparativo de su ocupación con respecto a la nuestra.

5.11 File del Día:

Folder que contiene la siguiente información:

- ❖ Lista de llegada del día siguiente.
- ❖ Cupones originales.
- ❖ Cartas y faxes de solicitud de Reservaciones.

5.12 Uso Casa:

Son habitaciones que ocupan los empleados o funcionarios del hotel por necesidades de trabajo.

 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 5 de 12</p>
--	--	--

5.13 Fechas Cerradas:

Se refiere a aquellos días en que todas las habitaciones del hotel se encuentran reservadas, por lo que ya no hay espacio disponible.

5.14 Pronóstico de Ocupación:

Es el porcentaje de ocupación que se calcula tendrá el hotel durante un lapso de tiempo determinado.

5.15 VIP'S:

Son los huéspedes que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia son atendidos con trato preferencial.

5.16 Reservación:

Es un cierre de ventas formal cuando un cliente toma la decisión acerca de su hospedaje.

5.17 Cancelación de reservación:

Anulación de la reservación original cuando el cliente definitivamente no viaja por alguna circunstancia en particular.

5.18 Cambio de reservación:

Alguna modificación a la reservación original (cambio de fechas, nombres, tarifa, habitaciones).

5.19 Grupos:

Un bloqueo a partir de 10 habitaciones y lo maneja el departamento de ventas.

5.20 Reembolso:

La devolución de algún depósito o pago que se haya hecho para cubrir un anticipo de una reservación.

5.21 Forma de pago:

Es el método a través del cual el huésped va a liquidar la cuenta del hotel, que puede ser: cupones de agencias, efectivo, tarjeta de crédito, carta garantía, transferencias electrónicas y cupones de Grupo Carso.

5.22 Tarifarios:

Es la lista de tarifas del hotel, para agencias mayoristas, convenios comerciales para compañías, que sirve como guía para aplicar correctamente las ventas en sistema.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 6 de 12
---	---	---

5.23 Pronóstico de Ocupación:

Es el porcentaje de ocupación que se calcula tendrá el hotel durante un lapso de tiempo determinado.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 Una vez confirmada la reservación, el cliente tendrá 24 horas antes de su fecha de llegada, para realizar cambios o cancelación en la misma sin cargo de no show.
- 6.2 Cuando una compañía con crédito requiera que se le envíe al cobró la cuenta de su huésped, la carta deberá ser enviada al Departamento de Reservaciones con 24 horas de anticipación a la fecha de la llegada o en caso de recibir la información al mismo día, la carta deberá ser recibida antes de la llegada del huésped.
- 6.3 Debe tratar con amabilidad y respeto en todo momento a los clientes o huéspedes con los que tengan contacto.
- 6.4 Debe mantenerse al día en lo referente a las tarifas que maneja el hotel y respetarlas.
- 6.5 En el caso de algún paquete luna mielero, se deberá recibir el pago del mismo con 48 horas de anticipación.
- 6.6 Cuando un tercero desea realizar el pago de una reservación, el pago deberá realizarse 24 horas antes de la fecha de llegada o el mismo día antes de la llegada del huésped.
- 6.7 Que todo momento se deberá respetar el horario de servicio que es de 8:00 AM a 18:00 PM de lunes a viernes y de 8:00 AM a 13:00 PM los sábados.
- 6.8 Es responsabilidad del Jefe de Reservaciones cuidar el equipo de trabajo asignado para realizar sus funciones.

 <p>VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 7 de 12</p>
---	--	--

7. PROCESO

- 7.1.1 Es responsable de supervisar y coordinar la operación del departamento de reservaciones.
- 7.1.2 Elabora requisiciones de compra y almacén del departamento de reservaciones.
- 7.1.3 Elabora el reporte de comisiones de agencias de viajes y lo entrega al departamento de contabilidad, quedando una copia en el departamento de reservaciones.
- 7.1.4 Se encarga de atender las reclamaciones de comisiones por parte de las agencias de viajes.
- 7.1.5 Se encarga de tramitar reembolsos a clientes cuando aplican, revisando el historial de la reservación y elaborando memorandum con el soporte necesario y previa autorización de la Gerencia General
- 7.1.6 Monitorea la ocupación diariamente para estar al tanto de ocupaciones futuras, y con ello controlar disposición de tarifas y cierre de fechas.
- 7.1.7 Actualiza diariamente el pronóstico de ocupación y lo entrega a: Gerencia General, Ventas, Contabilidad, Recepción, Mantenimiento, Ama de Llaves, Recursos Humanos, Alimentos y Bebidas, Ventas Corporativo, Seguridad y Dirección de Operaciones Corporativa.
- 7.1.8 Se encarga de cerrar fechas al departamento de Ventas, cuando la ocupación así lo amerita.
- 7.1.9 Supervisa que se mantengan los registros de su departamento de acuerdo con lo establecido el procedimiento de Control de Registros.
- 7.1.10 Mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para información de fechas cerradas y aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.11 Realizará periódicamente Guardias Ejecutivas, según el calendario de guardias que hace Gerencia General.

 HOTEL VERACRUZ <small>CENTRO HISTÓRICO</small>	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

HOJA. Pág. 8 de 12

- 7.1.12 Es responsable de cumplir con lo establecido en los Procedimientos de Gestión de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.13 Cumple con lo que le corresponde del Procedimiento de Gestión de Auditorias de Calidad.
- 7.1.14 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento.
- 7.1.15 Mantiene comunicación constante con el departamento de Ventas para:
- ❖ Llevar a cabo las reservaciones de los grupos vendidos por el departamento de ventas.
 - ❖ Recibir tarifario o cambios de tarifas.
 - ❖ Recibir formato de Booking de Grupos.
 - ❖ Informar de fechas cerradas.
- 7.1.16 Atienden al público mediante llamada o de forma personal y elabora reservaciones en sistema.
- 7.1.17 Ingresan en el sistema las reservaciones procedentes de cartas, email y faxes.
- 7.1.18 Atienden a los requerimientos de la Gerencia General, en cuanto a reservaciones de habitaciones.
- 7.1.19 Mantienen comunicación con los departamentos de Ama de Llaves, Recepción y Banquetes para informar cuando existen reservaciones de paquetes luna mieleros.
- 7.1.20 Recogen y entregan o viceversa los Files diarios del departamento de Recepción.
- 7.1.21 Recaban vía telefónica datos de ocupación y tarifas de los hoteles de competencia, con el fin de elaborar el reporte comparativo de ocupación.
- 7.1.22 Revisan diariamente las reservaciones que entran al sistema y realizan los ajustes necesarios a las mismas, de acuerdo a la solicitud del cliente.
- 7.1.23 Reciben depósitos de pagos de reservaciones

 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 9 de 12</p>
---	--	--

7.1.24 En el caso de que recibir algún cliente que va a garantizar su reservación mediante pago en efectivo o cheque certificado, éste deberá de ser canalizado directamente con el Cajero General o, en ausencia de este con el Recepcionista en turno para su entrega, ya que está estrictamente prohibido recibir depósitos en efectivo o cheque certificado. El recibo que se le deberá de entregar al cliente y del cual el Jefe de Reservaciones se deberá de quedar con una copia para su expediente deberá de contener la siguiente información:

- ❖ Los datos de la persona que se va a hospedar con número de confirmación.
- ❖ La fecha de entrada y salida de la persona que se hospedara.
- ❖ Tipo y números de habitaciones que se requieren.
- ❖ Tarifa otorgada más impuestos.
- ❖ Fecha en que se hace el depósito.
- ❖ Cantidad depositada.
- ❖ El recibo tiene original y una copia. El original se le entrega a la persona que realiza el depósito y se sacará una copia para el departamento de Reservaciones, la segunda copia va para la Caja General

7.1.25 Reciben depósitos en cuenta bancaria vía fax y email, los cuales los verifica el departamento de Contabilidad para ver si el depósito a caído en la cuenta del hotel, y posterior a eso sacan una copia para enviar una al departamento de Recepción anexa a la tarjeta de registro y otra se guarda en File de depósitos en cuenta bancaria.

7.1.26 Mantiene en orden los registros derivados de las actividades del departamento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento genérico de control de Registros.

7.1.27 Ingresan al sistema bloqueos de habitaciones, de acuerdo a la información recibida en el formato de Booking de Grupos que reciben del departamento de Ventas.

7.1.28 Ingresan al sistema de Rooming List de Grupos.

7.1.29 Cumple con lo que le corresponde del Procedimiento de Gestión de Auditorias de Calidad.

7.1.30 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento.

 HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	HOJA: Pág. 10 de 12

7.1.31 Elabora y revisa diariamente el file diario de reservaciones que corresponde al día siguiente, el cual contienen:

- ❖ Lista de llegadas del día siguiente.
 - ❖ Tarjetas de registro de huéspedes.
 - ❖ Bookings de Grupos y sus rooming list.
 - ❖ Cartas de Compañías, ya sean para reservación, pago o confirmación de reservaciones.

7.1.32 Elaboran el reporte de estadísticas de ocupación mensual.

7.1.33 Actualizan y dan de alta en el sistema, compañías con su respectiva tarifa, de acuerdo a la información que recibe del departamento de Ventas.

7.1.34 En ausencia del Jefe de Reservaciones, el Gerente de Ventas decidirá quien llevará a cabo dichas funciones.

8. ANEXOS

8.1 Recibo de Depósito de Reservaciones.

 HOTEL VERACRUZ <small>CENTRO HISTÓRICO</small>	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES		
		HOJA: Pág. 11 de 12

8.2 Papeletas de Vip.

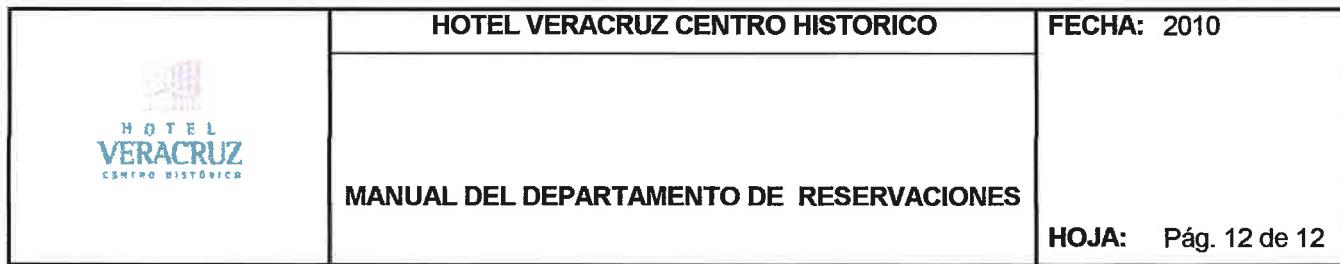
Se utiliza la misma papeleta de reservación individual pero se le hace la aclaración de manera muy legible del tipo de cliente.

8.3 Papeletas de bloqueo de grupos.

VERACRUZ

RESERVACION DE GRUPO

ESTATUS	PROBATORIO	FECHA	27 DE MARZO 2010
TIPO DE GRUPO	RUTA MAYA - SENDA		
ENTRADA	18 DE MARZO 2010 25 DE MARZO 2010	SAIDA	17 DE MARZO 2010 26 DE MARZO 2010
HABITACIONES		TARIFA	OBSERVACIONES
HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	12 DOBLES	610.00 M.N.-IMP. IVA- 610.00 M.N.-IMP. IVA	COMISIONABLE EN GRUPO 20% EN GRUPO
AGENCIA/CIA		CONTACTO: LIC. PATRICIA MENDOZA	
DIRECCION		TITULO	
		TEL	
SERVICIOS SOLICITADOS			
SALON			
EQUIPO			
MESA/PAPEL			
DESAYUNO			
COMIDA			
COFFEE BREAK	CONT		
EEBIO-SU-LS			
PROPINAS			
BELL BOY/S	815.00	CAMARISTAS	815.00
SOLICITO DISPONIBILIDAD		POR EL HOTEL	
SOLICITO BLOQUEO DE FINO		NOMBRE	
EJECUTIVO		DEAD LINE	



8.4 Papeleta de reservación individual.