



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 13

## RESERVACIONES

Encargado de  
Reservaciones

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 2 de 13
---	--	---

## 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 Encargado de Reservaciones

### 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Encargado de Reservaciones que se cumpla 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.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 3 de 13
---	--	---

**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, Lo elabora el Gerente de Ventas

**5.7 Instructivo de Grupo:**

Es el documento en donde se establecen las condiciones con las que se reservó un grupo, Lo elabora el personal de ventas.

**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.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 4 de 13
---	--	---

**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.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 5 de 13
---	--	---

### 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.

## 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 El personal del Departamento de Reservaciones debe tratar con amabilidad y respeto en todo momento a los clientes o huéspedes con los que tengan contacto.
- 6.4 El personal del Departamento de Reservaciones debe mantenerse al día en lo referente a las tarifas que maneja el hotel y respetarlas.
- 6.5 En el caso del 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 9:00 AM a 19:00 PM de lunes a viernes y de 9:00 AM a 13:00 PM los sábados.
- 6.8 Es responsabilidad del Encargado de reservaciones cuidar el equipo de trabajo asignado para realizar sus funciones.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 6 de 13
---	--	---

## 7. PROCESO

### 7.1 Encargado de Reservaciones

- 7.1.1 Es responsable de coordinar la operación del departamento de reservaciones.
- 7.1.2 Elabora requisiciones de compra y almacén del departamento de reservaciones, ventas y centro de negocios.
- 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 lo envía al Contador del hotel.
- 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 Elabora semanalmente el pronóstico de ocupación y lo entrega a: Gerencia General, Ventas, Contabilidad, Recepción, Mantenimiento, Ama de Llaves, Recursos Humanos, Auditor de Ingresos, Crédito y Cobranza, Seguridad, Dirección de Operaciones Corporativa.
- 7.1.8 Se encarga de cerrar fechas al departamento de Ventas, Recepción, Reservaciones Foráneas, Contraloría, Clientes como Aeromexico, Best Day, etc, cuando la ocupación así lo amerita.
- 7.1.9 Se Mantiene informado sobre las tarifas vigentes.
- 7.1.10 Supervisa que se mantengan los registros de su departamento.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 7 de 13
---	--	---

- 7.1.11 Mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.12 Realizará periódicamente Guardias Ejecutivas, según el calendario de guardias que hace Gerencia General.
- 7.1.13 Es responsable de cumplir con lo establecido en los Procedimientos de Gestión de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.14 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. Ver lista de registros del departamento.
  - ❖ Recibir formato de Booking de Grupos.
  - ❖ Informar de fechas cerradas.
- 7.1.15 Atiende al público mediante llamada o de forma personal y elabora reservaciones en sistema.
- 7.1.16 Ingresan en el sistema las reservaciones procedentes de cartas, e-mail y faxes.
- 7.1.17 Atienden a los requerimientos de la Gerencia General, en cuanto a reservaciones de habitaciones.
- 7.1.18 Mantienen comunicación con los departamentos de Ama de Llaves, Recepción y Sanborns para informar cuando existen reservaciones de paquetes luna mieleros.
- 7.1.19 Recogen y entregan o viceversa los Files diarios del departamento de Recepción.
- 7.1.20 Recaban vía telefónica datos de ocupación y tarifas de los hoteles de competencia, con el fin de elaborar el reporte comparativo de ocupación.
- 7.1.21 Revisan diariamente las reservaciones que entran al sistema y realizan los ajustes necesarios a las mismas, de acuerdo a la solicitud del cliente.

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 8 de 13
---	--	---

7.1.22 Reciben depósitos de pagos de reservaciones, registrándolos en el recibo de depósito de reservaciones. y el recibo contiene:

- ❖ 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 dos copias. El original se le entrega a la persona que realiza el depósito, la primera copia va para el departamento de Reservaciones, la segunda copia es para el Contador del hotel.

7.1.23 Reciben depósitos en cuenta bancaria vía fax y e-mail, 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 y la tercera es para el Contador del hotel

7.1.24 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.

7.1.25 Ingresan al sistema de Rooming List de Grupos.

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

7.1.27 Elaboran y revisan 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. Ver file diario.

 <p><b>Hotel Francia</b> AGUASCALIENTES</p>	<p><b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b></p>	<p><b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1</p> <p><b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 9 de 13</p>
--	---	--

7.1.28 Mantienen actualizado el pizarrón informativo de ocupación que se encuentra dentro del departamento de Reservaciones.

7.1.29 Elaboran reportes de movimiento diario de ocupación (pájaro madrugador).

7.1.30 Elaboran el reporte de estadísticas de ocupación mensual.

7.1.31 Actualiza y da de alta en el sistema, compañías, Mayoristas con su respectiva tarifa, de acuerdo a la información que recibe del departamento de Ventas.

## 8. ANEXOS

- 8.1 Recibo de Depósito de Reservaciones,
- 8.2 Papeletas de Vip,
- 8.3 Papeletas de bloqueo de grupos,
- 8.4 papeleta de reservación individual,

 <p><b>Hotel Francia</b> AGUASCALIENTES</p>	<p><b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b></p>	<p><b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1</p> <p><b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 10 de 13</p>
--	---	---

## DEPOSITOS DEPTO. DE RESERVACIONES

01 DE MES DEL 2010

NOMBRE DEL HUESPED	NOMBRE QUIEN DEPOSITO	FECHA LLEGADA	FECHA DEPOSITO	IMPORTE	ENTREGA RESERV	SE ENTREGA REPORTE A
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M
					LUCIA M. ESCALERA C.	C P GUADALUPE ESPINOZA M

ATENTAMENTE

LUCIA M. ESCALERA CALVILLO  
RESERVACIONES

TOTAL 5

**ANEXO 8.1**

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 11 de 13
---	--	--

### RESERVACIONES



NOMBRE	FECHA LLEGADA
COMPANIA	FECHA SALIDA
TIPO DE ALOJAMIENTO	
NO. DE PERSONAS	NO. NOCHES
OBSERVACIONES	NOTAS
DEPOSITO	CONFIRMACIÓN
RESERVA	
DIRECCION	
TELEFONO	
CONFIRMADA POR	FECHA CONFIRMACIÓN

**ANEXO 8.2**

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 12 de 13
---	--	--



### CONFIRMACIÓN DE GRUPO

STATUS \_\_\_\_\_ FECHA. 01 DE MES DEL 2010.

NOMBRE DEL GRUPO \_\_\_\_\_

FECHA DE ENTRADA \_\_\_\_\_ FECHA DE SALIDA \_\_\_\_\_

HABITACIONES: \_\_\_\_\_ TARIFA: \_\_\_\_\_ OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

SENCILLAS \_\_\_\_\_

DOBLES \_\_\_\_\_

JUNIOR SUITE \_\_\_\_\_

CORTESIA \_\_\_\_\_

0

CONTACTO: \_\_\_\_\_ PUESTO: \_\_\_\_\_

EMPRESA / AGENCIA \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ CEL: \_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_

#### SERVICIOS SOLICITADOS:

EVENTO: \_\_\_\_\_

SALÓN: \_\_\_\_\_

MONTAJE: \_\_\_\_\_

ALIMENTOS: \_\_\_\_\_

COFFEE BREAK: \_\_\_\_\_

PROPINAS: BELL BOY \_\_\_\_\_ CAMARISTA \_\_\_\_\_

EJECUTIVO: \_\_\_\_\_

DEAD LINE: \_\_\_\_\_

	<b>HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES</b>	<b>COD:</b> R-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 13 de 13
---	--	--

### **RESERVACIONES**



NOMBRE	FECHA LLEGADA
COMPANY	HORA LLEGADA
TIPO DE ALOJAMIENTO	SALA
NO. DE PERSONAS	NO. NOCHES
OBSERVACIONES	NOTAS
DEPOSITO	CONFIRMACION
RESERVA	FECHA CONFIRMACION
DIRECCION	
TEL.	
CONFIRMADA POR	

**ANEXO 8.4**