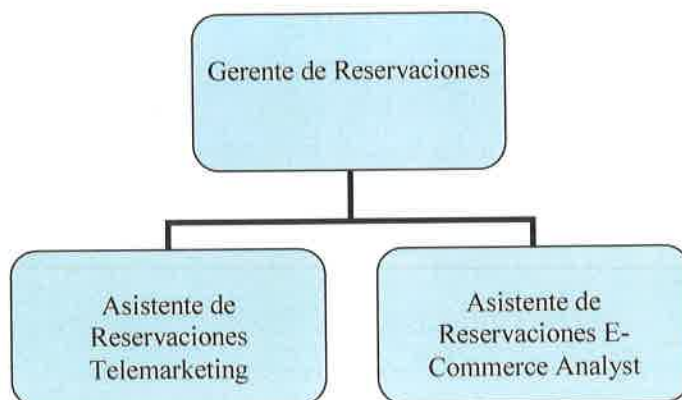



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 1 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

RESERVACIONES



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 2 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

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 Reservaciones y las Reservacionistas.

3. RESPONSABILIDAD

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

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Cierre del Día:

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.

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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 3 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

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 reservo 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.

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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 4 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

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.

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 72 horas antes de su fecha de llegada, para realizar cambios o cancelación en la misma sin cargo de no show.


	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 5 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

- 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 Todo 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 lunamielero, 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 8:00 PM de lunes a viernes y de 9:00 AM a 02:00 PM los sábados.
- 6.8 Es responsabilidad de cada reservacionista cuidar el equipo de trabajo asignado para realizar sus funciones.

7. PROCESO

7.1 Gerente de Reservaciones

- 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. Ver procedimiento genérico de requisiciones de compra y almacén.
- 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. Ver lista de registros.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 6 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

- 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 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 Elabora semanalmente el pronóstico de ocupación y lo entrega a: Gerencia General, Ventas, Contabilidad, Recepción, Mantenimiento, Ama de Llaves, Recursos Humanos, Alimentos y Bebidas, Grupos y Convenciones, Restaurante el Delfin, Costos, Compras, Staff de Reservaciones, Concierge, Auditor de Ingresos, Crédito y Cobranza, Seguridad, Sistemas, Costos, Almacen General.
- 7.1.8 Se encarga de cerrar fechas al departamento de Ventas, cuando la ocupación así lo amerita.
- 7.1.9 Elabora quincenalmente la Lista de Asistencia de su departamento y la entrega al departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.10 Mantiene al tanto a su personal sobre las tarifas vigentes.
- 7.1.11 Supervisa que el personal a su cargo, elabore las reservaciones de los clientes, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento genérico de Revisión de Contrato.
- 7.1.12 Supervisa que se mantengan los registros de su departamento de acuerdo con lo establecido el procedimiento genérico de Control de Registros.
- 7.1.13 Mantiene comunicación constante con el departamento de Recepción para información de fechas cerradas y aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.14 Realizará periódicamente Guardias Ejecutivas, según el calendario de guardias que hace Gerencia General. Ver procedimiento de Guardias Ejecutivas.
- 7.1.15 Es responsable de cumplir con lo establecido en los Procedimientos de Gestión de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.16 Cumple con lo que le corresponde del Procedimiento de Gestión de Auditorias de Calidad.
- 7.1.17 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento. Ver Procedimiento de Gestión de Control de Registros.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 7 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

- 7.1.18 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.


7.1.19 En ausencia de la Gerente de Reservaciones, las reservacionistas llevan a cabo las anteriores actividades.

7.2 Asistente de Reservaciones Telemarketing

- 7.2.1 En periodos de baja demanda en llamadas, actualiza base de datos de agencias minoristas y clientes directos, dándoles a conocer vía telefónica todas las promociones vigentes para incentivarlos a reservar.
- 7.2.2 Realiza un forecast del porcentaje de ocupación en los Hoteles de la Plaza el cual proporciona a la Gerencia de Ventas, quien establece las estrategias de último minuto.


7.3 Asistente de Reservaciones Analista de comercio electrónico

- 7.3.1 Monitorea todas las páginas web con las que se tiene dado de alta el Hotel y verifica que las tarifas tengan paridad en todos los canales.
- 7.3.2 Analiza las promociones vigentes, para que estas sean atractivas al usuario haciendo un cuadro comparativo de los Hoteles de la plaza.
- 7.3.3 Verifica que la información que aparece en todas las páginas web que tengan contenido del Hotel sea nueva y verídica, así como que contenga fotografías recientes.
- 7.3.4 Consulta y da respuesta a comentarios "posteados" en páginas web tales como TripAdvisor.com, con la finalidad de incrementar el rating de satisfacción de clientes hospedados mediante este segmento.
- 7.3.5 Cotiza solicitudes hechas mediante vía web y da seguimiento hasta la confirmación de las mismas.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 8 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

7.4 Asistente de Reservaciones (aplica para ambos perfiles)

- 7.4.1 Atienden al público mediante llamada o de forma personal y elabora reservaciones en sistema, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento genérico de Revisión de Contrato.
- 7.4.2 Ingresan en el sistema las reservaciones procedentes de cartas, email y faxes.
- 7.4.3 Atienden a los requerimientos de la Gerencia General, en cuanto a reservaciones de habitaciones.
- 7.4.4 Mantienen comunicación con los departamentos de Ama de Llaves, Recepción y Room Service para informar cuando existen reservaciones de paquetes lunamieleros. Ver lista de registros.
- 7.4.5 Recogen y entregan o viceversa los Files diarios del departamento de Recepción.
- 7.4.6 Recaban vía telefónica datos de ocupación y tarifas de los hoteles de competencia, con el fin de elaborar el reporte comparativo de ocupación. Ver lista de registros.
- 7.4.7 Revisan diariamente las reservaciones que entran al sistema y realizan los ajustes necesarios a las mismas, de acuerdo a la solicitud del cliente.
- 7.4.8 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 va para la Caja General
- 7.4.9 Reciben depósitos en cuenta bancaria vía fax y email, los cuales los verifica el departamento de Contabilidad para ver si el deposito 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 se va con el Contador General. Ver lista de registros.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 9 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

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

7.4.11 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.

7.4.12 Ingresan al sistema de Rooming List de Grupos.

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


7.4.14 Mantiene los registros de calidad derivados de las actividades que realiza su departamento. Ver Procedimiento de Gestión de Control de Registros.

7.4.15 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.

7.4.16 Mantienen actualizado el pizarron informativo de ocupación que se encuentra dentro del departamento de Reservaciones.

7.4.17 En ausencia de alguna reservacionista, la otra lleva a cabo sus funciones.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 10 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	

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,