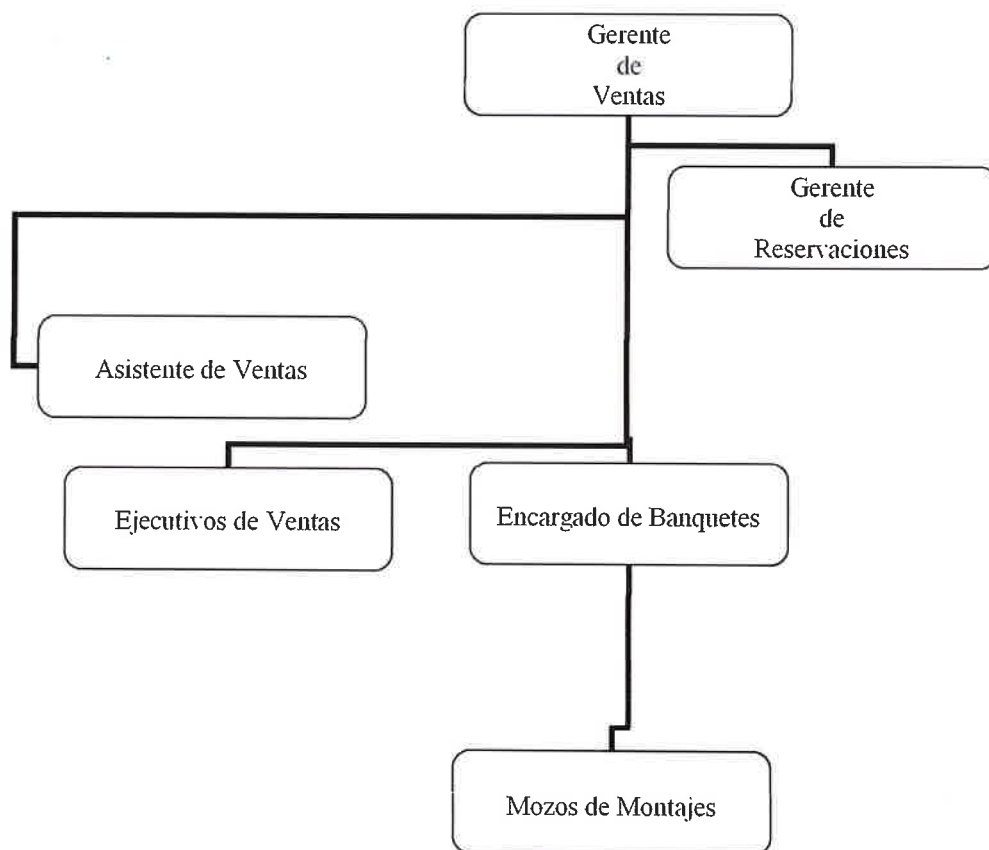
	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 1 de 27

VENTAS



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 2 de 27

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto
Gerente de Ventas

Departamento
Ventas

Ocupante
Alfredo Calderón

Jefe Inmediato
Laura Vázquez/Gabriela Bermúdez

Jefe inmediato Superior
Karen Cuellar

Descripción del Puesto
Es el responsable de la promoción y comercialización del Hotel y sus servicios complementarios a través de distintos medios. Atenderá la parte de relaciones públicas del Hotel buscando en todo momento un buen posicionamiento y rentabilidad.

Perfil de puesto:

Licenciatura terminada en turismo o área económico administrativo, edad entre 25 a 40 años estado civil instinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, disponibilidad para viajar, facilidad de palabra, facilidad para negociación, trabajo bajo presión, liderazgo, manejo de personal, con experiencia mínimo de dos años en el puesto, ingles fluido, excelente presentación, conocimiento en estrategias de ventas, y marketing.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 3 de 27

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Coordinación de Grupos/Asistente de Ventas y Gerencia
Departamento Ventas /Gerencia General
Ocupante Maria Elena Barradas


Jefe Inmediato Alfredo Calderón / Gabriela Bermúdez
Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez

Descripción del Puesto Coordinación de Grupos Es el encargado de de asistir a cada uno de los ejecutivos en cada una de sus actividades mientras realizan sus actividades diarias fuera de oficina. Da secuencia a los grupos cerrados por los ejecutivos de ventas y coordina toda la logística de los mismos en conjunto con cada uno de las áreas involucradas. Supervisión de los grupos en casa hasta su salida. Elaboración de los reportes relacionados con el área de grupos.

Descripción del Puesto Asistente de Ventas y Gerencia General Es la encargada de asistir al área de Gerencia General y Ventas, así como de cubrir las necesidades de cada una, a través de suministros requeridos y comunicación efectiva. Proporciona apoyo administrativo a ambas áreas.

Perfil de puesto Coordinación de Grupos:

Mínimo bachillerato concluido o carrera trunca, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, mínimo un año de experiencia en el área, ordenada, trato con clientes y proveedores internos, manejo de office e internet, facilidad de palabra, manejo de relaciones interpersonales, trato amable, elaboración de reportes, cotizaciones, manejo de agenda, manejo de conmutador y excelente presentación. Actitud positiva, discreta y propositiva. Acepta responsabilidades y con capacidad para toma de decisiones.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 27
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Ejecutivo de Ventas Departamento Ventas Ocupante Varios	Jefe Inmediato Alfredo Calderón Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez	Descripción del Puesto <p>Es el encargado de promover los servicios que ofrece el hotel, a través de diversas acciones de promoción enfocándose en todo momento al logro y superación de los objetivos previamente presupuestados. Será el responsable de ampliar y dar mantenimiento a la cartera de clientes del Hotel.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perfil de puesto:

Técnico y/o licenciado en administración de empresas turísticas y/o carrera afín, edad de 25 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, disponibilidad de horario, mínimo dos años de experiencia en el puesto, facilidad de negociación y de palabra, buen trato al cliente, excelente presentación, detección de necesidades, buen manejo del cierre de ventas, manejo de reportes, capacidad para trabajar bajo objetivos, conocimiento de la plaza y cartera de clientes actualizada.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 5 de 27

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Jefe de Banquetes Departamento Ventas Ocupante Demetrio Crudo	Jefe Inmediato Alfredo Calderón Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez	Descripción del Puesto Es el encargado de la promoción, venta y control de los salones del Hotel. Debe mantener en buen estado y en la mejor imagen los salones y el equipo.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perfil de puesto:

Técnico y/o licenciado en administración de empresas turísticas y/o carrera afín, edad de 25 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, disponibilidad de horario, mínimo dos años de experiencia en el puesto, facilidad de negociación y de palabra, buen trato al cliente, excelente presentación, detección de necesidades, buen manejo del cierre de ventas, manejo de reportes, capacidad para trabajar bajo objetivos, conocimiento de la plaza y cartera de clientes actualizada. Conocimiento en el área de eventos.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 6 de 27

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Mozo de Banquetes Departamento Banquetes Ocupante Octavio Martínez	Jefe Inmediato Ricardo Ramírez Jefe inmediato Superior Demetrio Crudo Alfredo Calderón	Descripción del Puesto Es el encargado de montar de acuerdo a los requerimientos contratados y mantener en buen estado los salones, terraza, mantelería y equipo varios
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perfil de puesto:

Bachillerato concluido, edad de 20 a 30 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, organizado, disponibilidad de horario, capacidad para trabajar bajo presión y actitud de servicio.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 7 de 27

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDAD


4. REFERENCIAS

5. DEFINICIONES

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

7. PROCESO


- 7.1** Gerente de Ventas.
- 7.2** Asistente de Ventas
- 7.3** Coordinadora de Grupos y Convenciones
- 7.4** Ejecutivos de Ventas.
- 7.5** Encargado de Banquetes
- 7.6** Ayudante de Montajes

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 8 de 27

8. ANEXOS

- 8.1 Carta convenio (contrato).
- 8.2 Servicio Interno de Banquetes.
- 8.3 Corrección de Contrato (adendum).
- 8.4 Autorización de alimentos.
- 8.5 Requisición de almacén.
- 8.6 Solicitud de crédito.
- 8.7 Autorización de gastos.
- 8.8 Solicitud de cheques.
- 8.9 Cuenta de gastos.
- 8.10 Vale de caja.
- 8.11 Lista de asistencia.
- 8.12 Requisición de compra.
- 8.13 Evaluación de servicio de banquetes.
- 8.14 Instructivo de grupo.
- 8.15 Ordenes de servicio de grupos.
- 8.16 Cambios al instructivo.
- 8.17 Check List de salones.
- 8.18 Hoja de relación de eventos de banquetes mensual.
- 8.19 Hoja de relación de eventos de banquetes semanal.
- 8.20 Chart de Grupos.
- 8.21 Cupones de alimentos de grupos.
- 8.22 Break down.
- 8.23 Flyers del salón.
- 8.24 Autorización de Voucher y tarjetas de crédito.
- 8.25 Reservas individuales.

1. OBJETIVO

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	
		HOJA: Página 9 de 27

Establecer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Ventas, con el fin de alcanzar los presupuestos del Hotel, ofreciendo un servicio de calidad a los clientes y huéspedes.

2. ALCANCE

2.1 Aplica a todo el personal del Departamento de Ventas.

3. RESPONSABILIDAD

3.1 Es responsabilidad del Gerente de Ventas vigilar y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente manual operativo.

4 REFERENCIAS

4.1 Procedimiento Maestro.

5 DEFINICIONES

5.1 Allotment:

Número total de habitaciones que se asignan para el Departamento de Ventas.

5.2 Booking de Grupo:

Es un formato que se utiliza para que el Departamento de Reservaciones reserve un número determinado de habitaciones para un grupo en una fecha específica.

5.3 Blitz de Ventas:


Son visitas a diferentes ciudades, compañías y agencias de viajes para promover los servicios, paquetes o tarifas especiales que brinda el hotel, con el fin de incrementar las ventas.

5.4 Cuenta Comercial:

Termino con el que se designa a aquellas compañías que representan producción para el hotel.

5.5 Cuenta Ancla:

Termino con el que se designa a aquellas compañías que mantienen una producción anual importante para el hotel.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 10 de 27

5.6 Chart:

Es donde se lleva el control de los grupos definitivos, tentativos y cancelados mes a mes, con el fin de no sobrepasar el allotment asignado al Departamento de Ventas.

5.7 File Maestro:

Es el file en el que se concentra toda la documentación enviada y recibida correspondiente a una Cuenta Comercial.

5.8 File de Grupo:

Es el file en el que se concentra toda la documentación enviada y recibida correspondiente a una Cuenta de Grupo.

5.9 Grupo:

Conjunto de personas que pernoctan en el hotel en un mismo periodo de tiempo. Se considera grupo un mínimo de 10 habitaciones por noche. Pueden existir 2 tipos de grupo en su forma de bloquear las habitaciones: a) GRUPO DEFINIDO, con las mismas características de bloqueo, así como manejo de cuenta maestra. b) GRUPO CON RESERVAS INDIVIDUALES, habitaciones que pueden No tener el mismo patrón de estancia y que se manejan con cuentas individuales.

5.10 Instructivo de Grupo:

Es una relación en la que se detallan todos los requerimientos de servicio para un grupo determinado.

5.11 Lead:

Es el negocio posible que está en proceso de ser cotizado.

5.12 Market Share:


Formato en el que se especifican los porcentajes de ocupación diarios, mensual y anual del hotel, así como los de otros hoteles de la misma categoría, con el fin de evaluar el índice de participación que tiene el hotel en el mercado.

5.13 Hoja de Seguimiento:

Es una tarjeta en la que se anotan los datos del cliente y las fechas en que se debe dar seguimiento a un grupo o file maestro.

5.14 Up Grade:

Es la asignación de una habitación de categoría superior con tarifa de habitación estándar para un cliente VIP.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 11 de 27

5.15 VIPS:

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

5.16 Presupuesto de Banquetes.

Carta propuesta en forma de cotización para clientes.

5.17 Kit de Banquetes.

Conjunto de menús que se ofrecen al cliente para sus eventos y dividen en desayunos, comidas, cenas, coffee breaks, paquete nupcial, paquete graduación y cócteles.

5.18 Libro de Reservaciones de Banquetes:

Libro con formato especial en el cual se anotan las reservaciones de salones tentativas y definitivas de los clientes.

5.19 Muertos:

Es el término que se utiliza para referirse a la loza, plaqué y cristalería que se encuentran sucios una vez que el cliente o huésped los ha utilizado.

5.20 Orden de Servicio para Eventos:

Es un formato en el cual se describen las características de un evento, con el fin de que los departamentos involucrados en el mismo, estén enterados de las funciones que deban realizar para llevarlas a cabo.

5.21 Contrato de evento o grupo:

Es un convenio entre cliente y empresa donde se establecen las obligaciones adquiridas entre ambos.

5.22 Montaje:


Requerimientos o necesidades del cliente para el acomodo o distribución en su evento de mesas, sillas, pista baile, plaqué, manteles, etc.

5.2 Servicio Interno:

Formato que se utiliza, para reservar los salones, para los eventos de cada departamento del hotel.

5.24 Site Inspección:

Visita de inspección o recorrido por las instalaciones del hotel para conocerlo.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 12 de 27

5.25 Serie:

Conjunto de grupos que tienen un itinerario marcado en un recorrido por varias ciudades, con entradas y salidas específicas y repetitivas.

5.2 Check in:

Hora de entrada al hotel, generalmente las 15 horas.

5.27 Check out:

Hora en la que se debe abandonar la habitación del hotel, generalmente las 3 horas.

5.28 Fam trip:

Viaje de familiarización, viaje de conocimiento de instalaciones y servicios.

5.29 Contacto:

Persona que dentro de una empresa o agencia nos atiende y apoya para brindarles un mejor servicio. Se puede llegar a convertir en coach.

5.30 Mapear:

Es investigar y conocer todas las áreas de una empresa, abriendo las posibilidades de contactos y venta.

5.31 No show:

Es cuando un cliente con una reservación en el hotel no llega.

5.32 RFP/Request for proposal:

Es la solicitud de información sobre una propiedad hotelera y su tarifa para negociar para los individuales de una empresa. De ahí se nominan los hoteles preferidos y autorizados por la compañía para uso de sus ejecutivos.

5.33 MAF/Mes acumulado a la fecha:


Estas siglas significan los resultados acumulados del inicio de mes al día que se solicitan.

5.34 Media pensión:

Se le llama Plan Americano Modificado (MAP), se compone de desayuno mas comida y/o cena, 2 alimentos al día.

5.35 Plan Europeo:

Es cuando se renta únicamente la habitación, sin alimentos (EP).

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 13 de 27

5.36 Tarifa neta:

Es aquella que se ofrece a las agencias y que no es comisionable.

5.37 Tarifa promedio:

Se obtiene del total de ingresos entre el total de cuartos ocupados.

5.38 Tarifa efectiva / REVPAR:

Es la que nos muestra la tarifa real después de gastos de operación el hotel, Se obtiene del total de ingresos del hotel entre las habitaciones disponibles. Sus siglas en inglés son Revpar (revenue par available room)

5.39 Referido:

Negocio que nos llega al departamento, pero que es para otro hotel de la compañía.

5.40 Cancelado:

Grupo que no se llega a realizar por diversos motivos, como cambio de destino, fechas, falta de seguimiento, no cubrir sus necesidades, entre otras.

5.41 Definitivo:

Se considera un grupo definitivo cuando se cuenta con el contrato firmado y el primer depósito recibido en el hotel.

5.42 Tentativo:

Es todo aquel grupo que se tiene cotizado y en proceso de firma de contrato.

5.43 Descorche:

Relación de Bebida suministrada por el cliente para su evento a realizarse.

Nota: En el Kit de banquetes se hace referencia al descorche por el precio cobrado para el mismo, por uso de refresco, hielo y mezcladores.

5.44 Hoja de Comentarios:

Son las sugerencias del cliente referente al evento o servicios recibido. La persona de grupos y convenciones hará entrega de la misma y se responsabilizará de recabarla.

5.45 Carta Compromiso:

Solicitud del cliente hacia el hotel donde solicita los requerimientos para la organización de su evento y otorga el crédito a su empresa en referencia o cotización para su grupo o evento.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 14 de 27

5.46 Break Down: Desglose de grupos.


6 POLÍTICAS O CRITERIOS

6.1 GRUPOS:

- 1 Por cada 25 habitaciones pagadas 1 en cortesía en EP dentro del bloqueo total de habitaciones, máximo 3 por grupo.
- 2 Por cada 30 habitaciones pagadas un Up Grade, sujetos a disponibilidad.
- 3 Todos los grupos deben estar pre pagados o si tienen crédito cumplir con todos los requisitos de contabilidad.
- 4 Los cheques deben ser Certificados.
- 5 Todos los grupos deben tener contrato firmado.
- 6 Cocktail de bienvenida para los participantes, puede ser una copa hasta media hora de Cocktail, con bebidas nacionales dependiendo del tipo de grupo previa autorización del Gerente General.
- 7 Salón para sesionar cuando los consumos del grupo sean equivalentes a la renta del salón o tengan mínimo 10 habitaciones rentadas y toda cortesía adicional a lo aquí estipulado deberá ser responsabilidad del Gerente de Ventas, solicitando la autorización de Gerencia General.
- 8 El Personal del Departamento de Ventas debe asegurarse de que para cualquier confirmación de Grupo exista la Carta Convenio (Contrato) firmada por ambas partes. Ver Anexo 8.1
- 9 Las Cartas Convenio antes de ser firmadas por ambas partes, deben ser turnadas para revisión al Gerente de Ventas.
- 10 El personal de Ventas antes de confirmar cualquier tarifa que salga de lo establecido en el tarifario de Ventas, deberá solicitar autorización al Gerente de Ventas para confirmar dicha tarifa.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 15 de 27

- 11 Antes de confirmar la venta de habitaciones con salones, el personal de ventas, debe verificar que exista disponibilidad de los mismos y llevar a cabo la reservación.
- 12 Para cualquier cambio en los menús establecidos para eventos de banquetes, el personal de ventas debe solicitar la autorización de dichos cambios al Gerente de Ventas.
- 13 Debe existir una tarjeta de crédito con copia de identificación del titular, así como carta de consentimiento autorizando cualquier cargo como garantía de pago para aquellos grupos, con los que no se tenga crédito establecido.
- 14 Cuando se trate de alguna compañía que no cuente con tarjeta de crédito, se debe solicitar al departamento de Crédito y Cobranzas que otorgue un crédito especial para dicha compañía.
- 15 Para los clientes que no cuenten con ningún tipo de crédito, se les deberá solicitar anticipo del 50% a la firma del convenio, para que el monto restante a pagar deba ser liquidado por el cliente el día estipulado en la Carta Convenio.
- 16 El personal del Departamento de Banquetes reservará salones para eventos internos previa autorización de Gerencia General y Gerente solicitante. Ver Anexo 8.2
- 17 No se debe garantizar al cliente ningún requerimiento para su evento, si no se tiene la certeza de poder brindarlo y que la confirmación sea por escrito y no se acepten acuerdos verbales.
- 18 Una vez firmado el contrato con el cliente y posteriormente existan cambios, el ejecutivo deberá de elaborar un memorando indicando dichos cambios dónde deberá ir firmado por ambas partes con anticipación. Ver Anexo 8.3
- 19 No se deberá brindar el servicio de grupos o banquetes sin que exista del Contrato firmado por ambas partes, que incluya todos los requerimientos del evento.
- 20 Es política del departamento de banquetes que cualquier asunto relacionado con la operación de los eventos sea a través del encargado de banquetes.
- 21 En caso de que el cliente requiera una reservación individual, el personal de ventas podrá tomarla como una atención, llenado el formato correspondiente y mandándolo al departamento de reservaciones. Ver Anexo 8.25

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 16 de 27

6.2 VENTAS

- Todos los integrantes del departamento deberán cumplir con el reglamento interno de trabajo del hotel. (manual de bienvenida / código de ética)
- Todo el departamento de ventas debe conocer perfectamente el hotel y los servicios que se pueden ofrecer.
- La tarifa comercial sólo será aplicable previa reservación, con el convenio establecido por el área de ventas. No se ofrece a Walk In.
- Todas las llamadas deben ser respondidas máximo al 3er. timbre.
- Toda solicitud debe ser respondida en máximo 24 horas.
- Todas las reservaciones individuales deben respetar las políticas de reservaciones.
- Toda solicitud de material promocional debe ser autorizada por la gerencia de ventas y la gerencia general del hotel.
- Para las invitaciones a clientes, los Ejecutivos de ventas deben llenar el formato correspondiente de autorización de alimentos. Ver Anexo 8.4
- Las solicitudes de almacén deben ser debidamente autorizadas y realizadas en las fechas correspondientes de acuerdo a las políticas de contraloría. Ver Anexo 8.5
- Firma de contrato: Esta deberá ser solicitada máximo 48 horas después de haber expedido el mismo.
- Aceptación de cotización: Esta tendrá una vigencia de 72 horas a partir de la fecha de expedición.
- Las cortesías podrán ser autorizadas exclusivamente por el Gerente de Ventas y/o Gerente General del Hotel, mismas que estarán sujetas a la disponibilidad; en el caso específico de FAM TRIPS las cortesías estarán sujetas a disponibilidad y estarán sujetos a producción a corto plazo.
- Los Ejecutivos de Ventas no podrán en ningún caso firmar cotizaciones fuera de las tarifas o descuentos establecidos por la Gerencia de Ventas

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 17 de 27


- Las tarifas de grupos se otorgan en relación a la temporalidad y demanda.
- Las tarifas comerciales se otorgan en función a la productividad de las empresas.
- Las tarifas para las empresas del Grupo se manejarán de forma independiente y podrán ser pagadas con cupones que se mandan al cobro.
- Las tarifas comerciales se revisarán de manera semestral.
- Las empresas con crédito deberán enviar su carta garantía, para poder enviarles la cuenta al cobro.
- Los cierres de fecha y tarifas especiales se manejarán en co-responsabilidad de la Gerencia de Reservaciones y Ventas.
- Las tarifas de habitaciones serán propuestas por la Gerencia de Ventas a la Gerencia General del hotel para su aprobación e implementación.

6.3 EMPRESAS CON CREDITO

- Las compañías y/o agencias que deseen tener crédito con el hotel deberán llenar la Solicitud correspondiente, que se turnará al departamento de contabilidad para su investigación y autorización. Ver Anexo 8.6 Una vez autorizado, la empresa podrá enviar su cupón en caso de agencias o carta garantía en caso de compañías.
- Para garantizar y considerar un espacio reservado como definitivo, se debe cubrir el importe estimado que causara el evento, de acuerdo con los precios negociados previamente con el cliente

A) FIRMA DEL CONTRATO: Esta deberá ser solicitada máximo 48 horas después de haber expedido el mismo

B) PRIMER DEPOSITO: Será del 50% del total de la cuenta del grupo reservado máximo 15 días después de expedido el contrato. En el caso de Agencias y/o compañías con crédito, se les solicitará un deposito inicial del 80% y se podrá enviar a CxC solo el 20% del total a facturar.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 18 de 27

C) SEGUNDO DEPOSITO: Mínimo 15 días antes de la llegada del grupo, se deberá solicitar el pago.

D) PAGO TOTAL UNA SEMANA ANTES: A la llegada del grupo dependiendo de la negociación realizada con el Coordinador del Grupo. El grupo debe estar pagado. Extras fuera del contrato se pagan a la salida.

6.4 POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

- Total o parte del grupo ó de servicios contratados podrán cancelarse sin cargo, máximo 32 horas después de haber recibido el depósito en garantía.
- Cualquier cancelación posterior a lo antes mencionado, tendrá cargo correspondiente a una noche (NO SHOW) más el impuesto por habitación.

6.5 CHECK IN & CHECK OUT


Check in 15: 00 hrs

Check out 13: 00 hrs

- Siempre que la operación del hotel lo permita y previa solicitud se podrán hacer excepciones en ambos casos


6.6 GRUPOS CONTACTADOS POR OFICINAS CORPORATIVAS

- Todos los grupos contactados por las Oficinas Corporativas deberán ser solicitados vía mail al departamento de Grupos del Hotel.
- Por esta misma vía, serán confirmados una vez que Grupos haya checado la disponibilidad con el departamento de reservaciones.
- Una vez confirmado se otorgará la tarifa a confirmar al cliente y el personal corporativo iniciará la negociación.
- El procedimiento deberá ser el mismo realizado por los ejecutivos de ventas del hotel hasta entregar el grupo a la coordinación de grupos.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 19 de 27

6.7 VIAJES DE PROMOCIÓN (BLITZ)

- La gerencia de ventas deberá tener un calendario aproximado de viajes anuales, a fin de poder hacer una programación de los mismos y de su personal.
- El ejecutivo que realizará el viaje elaborará una programación de visitas a realizar en la ciudad destino.
- Para su autorización se llena el formato de presupuestos, en donde hará el cálculo de sus gastos de viaje, considerando transporte, hospedaje, alimentos y traslados en la ciudad a donde vaya. Ver Anexo 8.7
- Elabora la solicitud de cheque que autorizará la Gerencia de Ventas y la Gerencia General. Ver Anexo 8.8
- Un vez autorizado se turna al departamento de Contabilidad, para su trámite.
- Cuentas por pagar hará la transferencia a la cuenta del ejecutivo que viajará.
- El ejecutivo durante el viaje deberá realizar sus visitas programadas, elaborando un reporte de visitas del blitz.
- A su regreso hará un reporte de Gastos con impuestos desglosados, en las siguientes 24 horas siguientes a su llegada, debiendo anexar los comprobantes de cada uno de los gastos realizados. Ver Anexo 8.9
- En la Gerencia de Ventas se revisarán estos gastos y autorizarán para posteriormente ser enviados a la Gerencia General para Vo.Bo.
- En caso de existir una diferencia a favor del hotel, el ejecutivo deberá pasar a la caja general a depositar la cantidad sobrante. Ahí le entregarán un Vale de Caja correspondiente a la cantidad que entrega. Ver Anexo 8.10
- En caso de que la diferencia sea a favor del ejecutivo esta le será depositada una vez que los gastos hayan sido autorizados y revisados por contabilidad.
- Una vez que el reporte fue autorizado por la Gerencia General, se turnará a Contabilidad para su comprobación y última revisión.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 20 de 27

6.8 INVITACION DE ALIMENTOS


- Una vez que el ejecutivo confirme su invitación a comer con el cliente, deberá elaborar la Papeleta de solicitud de cortesía de alimentos y bebidas. Ver Anexo 8.4
- La papeleta se autorizará por Gerencia de Ventas y la Gerencia General.
- Al terminar su invitación, en caso de que tome los alimentos en Sanborns el ejecutivo solicitará el cheque "Pampam" para firmar, y anexar la papeleta de autorización debidamente firmada. En caso de que sea en el Restaurante del Hotel deberá presentar papeleta autorizada.
- En caso que el ejecutivo no presente la papeleta autorizada deberá hacerlo antes del cierre de turno del restaurante, en caso contrario la cuenta le será enviada a CxC como responsabilidad.

6.9 LISTA DE ASISTENCIA

- Todos los días 5 y 20 de cada mes la asistente de ventas elaborará la lista de asistencia de todo el departamento. Ver Anexo 8.11
- En esta lista se marcan las asistencias, faltas, permisos, incapacidades, etc.
- Una vez firmada por la Gerencia de Ventas y la Gerencia General, se entrega el original al departamento de Recursos Humanos para su trámite y una copia se archiva en el departamento de ventas.

6.10 CONTROL DE LEADS

- Los leads que el departamento de reservaciones envíe a ventas, deberá hacerlo vía email dirigido a la Coordinación de Grupos.
- Grupos checara el segmento al que corresponda la compañía, para poder ser referido al ejecutivo de ventas que le corresponda.
- Anotará los datos del grupo y/o evento en la carpeta de ventas en el archivo de leads, de esta manera se podrá llevar un control y el status de los mismos.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 21 de 27

- El ejecutivo procederá a ponerse en contacto con el cliente y cotizar.
- En la junta semanal de ventas, se checará este status junto con el de todos los demás eventos y grupos, haciendo la minuta de dicha junta.

6.11 SEGUIMIENTOS DE GRUPOS

- El ejecutivo de ventas deberá llevar un control puntual sobre los seguimientos de sus grupos y eventos con el fin de materializarlos, para ello maneja 2 tipos de archivos:
 - a) Carpeta de cotizaciones: en ella deberá poner todas las cotizaciones que se elaboren, junto con su hoja de seguimiento para anotar los comentarios antes del envío del contrato. Dentro de la carpeta todas las cotizaciones deberán estar archivadas por meses y dentro de los meses por fechas, para así facilitar su localización.
 - b) File de grupo: Deberá contener toda la información ya especificada en el inciso 7.4.9
 - Para que el ejecutivo tenga las fechas presentes de sus seguimientos deberá:
 - a) Marcar la primera fecha de seguimiento, como aquella que se establece en la cotización o contrato para la decisión del cliente.
 - b) A partir de ese momento el ejecutivo deberá manejar fechas con regularidad, para saber el status del evento o grupo.
 - c) Algunas fechas deberán coincidir con las fechas de depósito, entrega Rooming List o cancelaciones.
 - d) Es importante anotar en la hoja de seguimiento, la próxima fecha para ponerse en contacto con el cliente.
 - e) Además esta fecha deberá ser anotada en su agenda o en el Outlook, para su acción y asegurar la realización del mismo.
 - f) Semanalmente en la junta de ventas, el ejecutivo deberá hacer un reporte de sus seguimientos de eventos y grupos.


6.12 ALTA DE CONVENIOS Y TARIFAS

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 22 de 27

- Una vez firmados los convenios de tarifa comercial o los contratos con agencias, se sacará una copia del mismo para ser entregada al departamento de reservaciones, quienes firmarán de recibido para darlo de alta en el sistema del Hotel.
- La copia de ventas debidamente firmada por reservaciones, se archivará en el master File.
- Los ejecutivos de ventas deben revisar mensualmente la producción de sus empresas, ya que los convenios son renovables semestralmente y de no obtenerse la producción adecuada, el convenio puede no ser renovado o por lo menos aumentársele la tarifa.
- Al recibirse las copias de convenios firmados por el corporativo, se deberá hacer el mismo procedimiento.

7 GERENTE DE VENTAS


- 7.1.1 Administra y apoya al personal bajo su cargo en la realización de sus actividades.
- 7.1.2 Revisa las Cartas Convenio que elaboran los Ejecutivos de Ventas y Banquetes, para asegurarse de que el hotel pueda cumplir los requisitos del cliente.
- 7.1.3 Es responsable de vigilar que se lleve un control adecuado de los productos suministrados por el cliente o huésped en su Departamento.
- 7.1.4 Cumple con lo establecido para la realización de acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.5 Aprueba las Requisiciones de Compra y Almacén de su Departamento, verificando que los datos de las compras sean los adecuados. Ver Anexos 8.5 y 8.12
- 7.1.6 Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas.
- 7.1.7 Elabora el Presupuesto Anual de Ventas turnándolo al Gerente General para su autorización. Dicho presupuesto lo elabora basándose en:
 - Los resultados de Ventas del año anterior.
 - El índice anual de inflación.
 - El porcentaje de aumento de ventas que solicitan los propietarios.
- 7.1.8 Calcula las diferentes tarifas que se manejan en el hotel, basándose en las tarifas que tienen los hoteles de la zona con categoría similar a la del Hotel, en el

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 23 de 27

porcentaje de inflación en lo que va del año y en los acuerdos que realiza con las compañías.

Una vez que son calculadas elabora el Tarifario de Ventas y una vez terminado, lo revisa para firmarlo de revisado enviándolo al Gerente General para que éste lo firme de aprobado.

- 7.1.9 Mantiene comunicación constante con la Gerencia de Recepción en lo referente a:
- Pronósticos de Ocupación.
 - Requerimientos de los grupos confirmados.
 - Seguimiento de quejas por parte de las cuentas comerciales del hotel.
 - Fechas cerradas de habitaciones.
 - Las tarifas vigentes. Ver Tarifario en el Departamento.
 - Paquetes promocionales.
 - Toma de decisiones para fechas cerradas de acuerdo al Manual de Yield Management.
- 7.1.10 Mantiene comunicación constante con el departamento de Reservas en lo referente a:
- Tarifas vigentes. Ver Tarifario en el Departamento.
 - Pronósticos de Ocupación.
 - Avisos acerca de cambios y cancelaciones de grupos y clientes individuales de reservas hechas por el departamento de ventas.
 - Toma de decisiones para fechas cerradas de acuerdo al Manual de Yield Management.
- 7.1.11 Mantiene comunicación constante con Grupo Carso en lo referente a:
- Tarifas vigentes o cambios a través de formatos establecidos.
 - Contratos de tarifas con Mega Agencias, Consorcios y Cuentas Clave.
 - Manejo de Yield Management en fechas cerradas.
- 7.1.12 Mantiene comunicación constante con los representantes de las Cuentas Claves, con el fin de obtener mayores ventas y cumplir los requerimientos del cliente, mediante visitas a sus compañías o invitaciones al Hotel.
- 7.1.13 Planea anualmente las actividades mensuales que realizarán los Ejecutivos de Ventas y Banquetes, basándose en la demanda de ocupación, los segmentos a impulsar, promociones a difundir, blitz a realizar, y al calendario de ferias nacionales e internacionales.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 24 de 27

- 7.1.14 Realiza viajes para promover el hotel, asistiendo a Ferias Turísticas o realizando Blitz de Ventas, los cuales se llevan a cabo de acuerdo a las ciudades o países en los que considera que puede haber ventas potenciales basándose en los Reportes de Producción por origen de Ciudad o País.
- 7.1.15 Visita compañías con los Ejecutivos de Ventas, cuando las mismas muestran movimientos drásticos en su producción, mediante la planeación de visitas semanales.
- 7.1.16 Analiza mensualmente con el apoyo de Contador General y Gerencial los Estados Financieros revisando los gastos de publicidad realizados, los ingresos obtenidos de cuartos noche, tarifa promedio y porcentaje de ocupación para verificar si su departamento cumplió con el presupuesto y pronóstico de ocupación preestablecidos.
- 7.1.17 Coordina y verifica que los Ejecutivos de Ventas realicen de forma adecuada las siguientes actividades, basándose en los reportes de visita que elaboran los mismos, en la cartera de clientes y en los blitz del reporte mensual de actividades:
- Visitas a las compañías del giro asignado por el Gerente de Ventas.
 - Actualización constante de la Cartera de Clientes de cada Ejecutivo de Ventas.
 - Cumplimiento de los requerimientos de los clientes de acuerdo a las Cartas Convenio firmadas por los clientes.
 - Blitz en la Ciudad de México y en el Interior de la República.
- 7.1.18 Verifica que se encuentre completa la información de los Files Maestros y Files de Grupos, revisando los mismos trimestralmente.
- 7.1.19 En conjunto con la coordinadora de grupos y convenciones revisa diariamente el Chart para que se encuentre actualizado. Las cuentas de casa deberán estar al día.
- 7.1.20 Verifica con el Coordinador de Grupos y Convenciones, que los grupos que se encuentran en casa no tengan quejas o problemas.
- 7.1.21 El Servicio No Conforme se refleja en la insatisfacción de los huéspedes, por medio de los comentarios recibidos y se registran en el File de Servicio No Conforme para su adecuado seguimiento. Ver Anexo 8.13
- 7.1.22 En ausencia del Gerente de Ventas, se asignará en su momento a un colaborador de ventas y banquetes para que lleve a cabo las anteriores actividades.


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 25 de 27

7.2 ASISTENTE DE VENTAS.

- 7.2.1 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones en lo referente a:
- Pronósticos de Ocupación semanal.
 - Comparativo de Hoteles.
 - Reservaciones.
- 7.2.2 Elabora cartas, memorándums y envía e-mails de información para clientes.
- 7.2.3 Ayuda al Gerente de Ventas en la elaboración del Reporte Mensual de Ventas.
- 7.2.4 Elabora Solicitudes de Pago del departamento para pago de gastos de viajes y promoción.
- 7.2.5 Realiza las traducciones necesarias para el envío de cartas, e-mails o páginas Web.
- 7.2.6 Elabora contratos de tarifas con consorcios, líneas aéreas y solicitudes especiales.
- 7.2.7 Elabora las minutas de las juntas del departamento de ventas que se realizan semanalmente.
- 7.2.8 Controla la hoja de control de registros del Gerente de Ventas, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Control de Registros. Ver Lista de Registros.
- 7.2.9 Auxilia a los Ejecutivos de Ventas en lo referente a:
- Cotizaciones de grupos.
 - Elaboración de Cartas de Convenio.
- 7.2.10 Elabora el tarifario de Ventas basándose en la información que entrega al Gerente de Ventas para su aprobación.

Dicho Tarifario es distribuido por medio de un Memorándum a los siguientes departamentos:


- Gerente de Recepción
- Contador General
- Auditor Nocturno

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 26 de 27

- Agencias de viajes del grupo corporativo
- Coordinadora de grupo Carso
- Gerente de Reservas
- Gerencia General
- Departamento de Ventas

La vigencia de cada tarifa se encuentra descrita en el Tarifario de Ventas y en caso de que cambie alguna, elabora un memorándum del cambio para informar a las funciones que cuentan con el mismo, remplazando, personalmente las hojas que cambiaron, destruyendo las obsoletas.

- 7.2.11 Elaborara las requisiciones de almacén que solicita el Gerente de Ventas entregándolas al mismo para su aprobación o autorización.
- 7.2.12 Elabora la lista de asistencia del personal la cual envía quincenalmente al departamento de Recursos Humanos.
- 7.2.13 Verifica y abastece la existencia suficiente de formatos que se utilizan en controles internos del Departamento.
- 7.2.14 Apoya a los Ejecutivos de Ventas y Banquetes en la actualización y control de Files Maestros y de grupos, asegurándose de que cuenten con la siguiente información:
- Copia de Cotizaciones.
 - Carta Convenio
 - Cartas de solicitud de reservaciones individuales
 - Historial de File
- 7.2.15 Hace diariamente la actualización de Data bases de cada Ejecutivo de Ventas.
- 7.2.16 Lleva el control de llamadas plenamente identificadas para cada Ejecutivo (hora, motivo y seguimiento).
- 7.2.17 Si se requiere llamarle al Ejecutivo para visitar a la empresa por giro (respuesta inmediata).
- 7.2.18 Lleva el control de Leads que llegan en la oficina de acuerdo al giro de cada Ejecutivo de Ventas.
- 7.2.19 Da asistencia a los clientes en ausencia de los Ejecutivos de Ventas.
- 7.2.20 En ausencia de los ejecutivos lleva el Site Inspection de clientes.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 27 de 27

- 7.2.21 Ayuda en la repartición de documentos de toda el área de ventas.
- 7.2.22 Lleva comunicación plena con cada Ejecutivo de Ventas para una respuesta inmediata con el cliente.
- 7.2.23 En ausencia de la Asistente de ventas, llevan las anteriores actividades los diferentes ejecutivos de Ventas.

7.3 COORDINADORA DE GRUPOS Y CONVENCIONES

- 7.3.1 Mantiene comunicación constante con los ejecutivos de ventas para asegurar los requerimientos del cliente.
 - Bloquear y/o Cancelar salones para eventos.
 - Reciben de los Ejecutivos de Ventas los files de cada uno de los eventos que se vayan a llevar a cabo dentro del hotel.
 - Reciben los cambios por medio de Carta Convenio, si el grupo no ha entrado al hotel o vía Memorándum si el grupo ya se encuentra en el hotel.
 - Revisar que los requerimientos que se ofrecieron al grupo se cumpla en su totalidad.
- 7.3.2 Informa los cambios solicitados por el coordinador del grupo durante el transcurso del evento con la aprobación de ejecutivo de venta.
- 7.3.3 Calcula precios para menús especiales que solicitan los clientes y que no existen en el Kit de Banquetes.
- 7.3.4 Verifica diariamente el número de habitaciones que llegaron por grupo, basándose en las listas de huéspedes que le entrega el Departamento de Recepción.
- 7.3.5 Se encargará de otorgar los cupones al departamento de Recepción cuando un grupo tenga incluido los alimentos, con el objetivo de indicar el tipo de consumo y en qué centro de consumo se otorgará el servicio. El cupón servirá como forma de pago y el Coordinador de Grupos y Convenciones se basará en el número total entregado en el centro de consumo por el cliente para realizar los cheques de consumo y verificar que no se haya rebasado la garantía.
- 7.3.6 Revisa las Cartas Convenio que elaboran los Ejecutivos de Ventas para asegurarse de que el hotel pueda cumplir los requisitos del cliente.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 28 de 27

7.3.7 Elabora el Instructivo de Grupo para ser entregado a los departamentos involucrados y se informen de las actividades a ejecutar. Ver Anexo 8.14

Dicho Instructivo contiene lo siguiente:

- La identificación del Instructivo de (Nombre, fecha de elaboración, compañía, del grupo, fecha de entrada y de salida del mismo).
- Número de personas que integran el grupo y habitaciones que ocuparán, código de grupo, segmento al que pertenece, número consecutivo de grupo, nombre del contacto de grupo, nombre del Coordinador de Grupos y Convenciones / Ejecutivo de Ventas que vendió el grupo.
- Número y tipo de habitaciones que se ocuparán indicando check in y check out.
- Propinas que pagará o no pagará el grupo.
- Indicaciones para solicitar garantía de pago a los miembros del grupo en caso de que no pague la compañía (extras).
- Hora aproximada de Check In y de Check Out
- Huéspedes Vip y envío de cortesías.
- Especificaciones de cobro y forma de pago.
- Conceptos a cobrar.
- Firmas autorizadas.
- Instrucciones para los diferentes departamentos.

En caso de que cambien los requerimientos se elaborará un memorándum, en el cual especifica los cambios específicos que reemplazará la nueva información y se distribuye nuevamente a las funciones involucradas. Ver Anexo 8.16

7.3.8 Supervisa y da seguimiento a las peticiones de los grupos que se encuentran en casa, informando a los departamentos involucrados de cualquier cambio en caso de ser necesario.

7.3.9 Elabora el reporte mensual de grupos realizados, basándose en el Chart y lo entrega al Gerente de Ventas para su revisión. Ver Anexo 8.20

7.3.10 Realiza las órdenes de servicio de banquetes que se repartirán a los diferentes departamentos. Se mantiene una copia en el departamento de ventas colocándolo en el pizarrón de corcho que se encuentra en la oficina de la gerente de ventas. Ver Anexo 8.15

7.3.11 Verifica cargos con el coordinador (cliente) de cada grupo y evento para recolectar el pago total de la cuenta.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 29 de 27

7.3.12 Cuando el grupo tiene habitación, alimentos y propinas o algún otro servicio confirmado, la coordinadora del hotel deberá elaborar un break down o desglose de grupo para que recepción y auditoria nocturna puedan realizar los cargos. Ver Anexo 8.22

7.3.13 Antes de cada evento se abre un folio en Recepción para que los diferentes departamentos hagan los cargos necesarios para el evento.

7.3.14 Recibe y verifica los leads recibidos del departamento de reservaciones canalizándolos a los ejecutivos y anotándolos en la hoja de control.

7.3.15 En ausencia del Coordinador de Grupos y Convenciones, el personal de ventas lleva a cabo las anteriores actividades.

7.4 EJECUTIVOS DE VENTAS

7.4.1 Promueven los servicios del hotel a través de:

- Dan seguimientos a cuentas claves y aquellas compañías potenciales a través de visitas y llamadas telefónicas con el fin de reforzar producción.
- Blitz para fortalecer e incrementar cartera.
- Asistencia a ferias turísticas para cautivar mercado.

7.4.2 Mantienen actualizada su cartera de clientes basándose en las visitas que realizan.


7.4.3 Elaboran cotizaciones para grupos y visitas a las compañías que solicitaron grupo para analizar status del mismo.

7.4.4 Elaboran las Cartas Convenio para los grupos que venden.

7.4.5 Concentra información de los reportes de productividad y visitas semanales para que sean entregados a fin de semana a su Gerente de Ventas.

7.4.6 Una vez firmada la Carta Convenio por el cliente, se anexa copia firmada por ambas partes al file de Cuenta Comercial, en caso de que la compañía cuente con crédito se le dará otra copia al Departamento de Cuentas por Cobrar.

7.4.7 Elaboran semanalmente los siguientes reportes, entregándolos al Gerente de Ventas para su revisión:

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 30 de 27

- **Reporte de Visitas:** Lo elaboran diariamente especificando el nombre de la compañía visitada, contacto, motivo de la visita y el seguimiento de dicha cuenta con el fin de comparar el desempeño de la cuenta con su potencial.
- **Reporte de Grupos y banquetes Cotizados:** Mensualmente hacen un conteo de las cotizaciones que realizaron durante el mes, especificando el nombre del grupo, fecha de realización y número de habitaciones que solicitó.
- **Reporte de Grupos y banquetes Cancelados:** Mensualmente hacen un conteo de los grupos que cancelaron durante el mes, especificando el nombre del cliente, fecha en que se iba a realizar, número de noches solicitadas y motivo de la cancelación.
- **Reporte de Grupos y Banquetes Definitivos:** Mensualmente hacen un conteo de todos los grupos que confirmaron durante el mes, especificando el nombre del grupo y la fecha en que se realizará cada uno.
- **Reporte de Producción de Reservaciones Individuales:** Basándose en el reporte de Producción de Individuales (compañías, agencias de viajes y líneas aéreas), verifican la producción de sus compañías haciendo un conteo por el total de sus individuales.


7.4.8 Entregan a la Coordinadora de Grupos y Convenciones, el File de los Grupos confirmados con la siguiente documentación:

- Cotización para eventos y banquetes
- Booking tanto tentativo como definitivo
- Bloqueo de Banquetes tentativo y definitivo
- Contrato firmado por ambas partes.
- Carta Garantía.
- Recibo de Depósitos por anticipos
- Autorización de Voucher o tarjeta de crédito. Ver Anexo 8.24
- Rooming List
- Hojas de seguimiento de grupo.

7.4.9 Se realizará en caso de ser necesario para la cuenta comercial, una investigación sobre la compañía con la finalidad de verificar su producción de hospedaje. Si por circunstancias se requiera se llevará lo anterior, con los hoteles que haga referencia el cliente cerciorándose que todo esté en regla.

7.4.10 Verifica disponibilidad del hotel para un buen manejo de Yield Management.

7.4.11 En ausencia de algún Ejecutivo de Ventas, otro realiza las anteriores actividades que sean necesarias.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 31 de 27

7.5 ENCARGADO DE BANQUETES

- 7.5.1 Consultará cualquier duda referente a ventas con su Jefe Directo, el Gerente de Ventas.
- 7.5.2 Es responsable de vigilar que se lleve a cabo control de los productos suministrados por el cliente o huésped en su Departamento.
- 7.5.3 Lee Bitácora de Montajes para dar seguimiento a lo que se reportó en la misma el día anterior.
- 7.5.4 Coteja diariamente la información del Libro de Reservaciones contra las Ordenes de Servicio para Eventos del día, (ver Anexo 8.15) y la hoja de Relación de Eventos de Banquetes, (ver Anexo 8.18) que usa mensual y semanalmente (ver Anexo 8.19), con el fin de detectar y corregir cualquier discrepancia. Ver Lista de Registros del Departamento.
- 7.5.5 Elaboran mensualmente los siguientes reportes entregándolos al Gerente de Ventas para su revisión:
- ❖ Inventarios
 - ❖ Check List de salones. Ver Anexo 8.17
- 7.5.6 Supervisa los eventos del día de acuerdo a las Ordenes de Servicio asegurándose de:
- El montaje sea el especificado.
 - El arreglo del salón sea el especificado.
 - El menú sea el correcto.
 - Deberá de acomodar los Flyers del salón de acuerdo a los pizarrones del hotel. Ver Anexo 8.23
 - Cuenten con el material y equipo audiovisual solicitado.
 - El personal cuente con lo necesario para llevar a cabo sus actividades.
 - La actitud y empatía del personal sea la adecuada.
 - El mantenimiento del salón este en óptimas condiciones (alfombra, luz, tapiz, etc.)
- 7.5.7 Realiza recorridos por los salones y áreas de eventos asegurándose que sus áreas estén limpias, ordenadas y seguras.
- 7.5.8 En ausencia de las ejecutivas de ventas, atiende a los clientes que solicitan información para eventos, asesorándolos en las diferentes opciones que cuenta el hotel.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 32 de 27

7.5.9 En ausencia del coordinador de grupos y banquetes, abre folios para los nuevos eventos en el Departamento de Recepción, verificando que el personal administrativo los haya abierto para eventos que les corresponden.

7.5.10 Al recibir el comentario de algún cliente con algún rubro en regular o deficiente, debe investigar lo que sucedió y dar solución a ese servicio no conforme, registrando las acciones tomadas en el comentario. Conserva los comentarios obtenidos como registro de su departamento.

7.5.11 Mantiene presencia y asistencia durante el evento.

7.5.12 Supervisa que el personal de montajes esté desempeñando bien sus procesos de trabajo.

7.5.13 Supervisa que se realicen todos los procesos de alimentos y bebidas adecuadamente según la orden de servicio.

7.5.14 Mantiene comunicación directa con el cliente del evento.

7.5.15 Apoyo administrativo al Coordinador de Grupos y Banquetes.

7.5.16 Realiza las requisiciones de equipo faltante de banquetes.

7.5.17 En ausencia del Encargado de banquetes, el Coordinador de Grupos y Banquetes, realizan las anteriores actividades que sean necesarias.

7.6 AYUDANTES DE MONTAJES


7.6.1 Revisan en las Órdenes de Servicio los montajes que deben llevar a cabo.

7.6.2 Efectúan los montajes en salones de eventos de acuerdo a las indicaciones de las Órdenes de Servicio.


7.6.3 Siempre están listos para actuar, con la finalidad de algún cambio solicitado por el cliente.

7.6.3 Maneja y usa el equipo de Banquetes de manera apropiada y segura garantizando su buen uso y manejo.

7.6.4 Realizan la limpieza de los salones de eventos.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 33 de 27

- 7.6.5 Atención al cliente para cualquier necesidad.
- 7.6.6 Realizan limpieza del mobiliario.
- 7.6.7 Apoyan en el montaje de los coffee breaks y al término de este, hacen la limpieza del servicio llevándolo nuevamente a la bodega correspondiente.
- 7.6.8 Mantienen limpias las bodegas.
- 7.6.9 Instalan el audio correspondiente al evento.
- 7.6.10 Instalan extensiones, contactos, etc.
- 7.6.11 Apoyo a otros departamentos para montaje de equipo de banquetes.
- 7.6.12 Tienen la obligación de mantener una buena relación con otros departamentos al igual de mantener su equipo en perfectas condiciones.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 34 de 27

8 ANEXOS

8.1 Carta convenio (contrato).



Vera Cruz, Ver. a 05 Julio del 2008

Dr. Jorge Herrera Cantillo
 SOCIEDAD VERACRUZANA Y RADIOLOGIA E IMAGEN
 Dirección:
 Colonia:
 CP:
 Ciudad:
 Tel: 019212122889/9212121641
 Cel:
jherrera@hottmail.com
PRESENTE

Estimado Dr. Herrera:

El *Hotel Veracruz Centro Histórico (Antes Hotel Veracruz Calinda)* se complace en presentar a Usted y a la empresa que representa, el Convenio de Tarifa Preferencial que, en reciprocidad a la preferencia con la que nos distingue, le brinda una serie de beneficios a los integrantes de su Equipo, así como a proveedores, filiales y equipos foráneos que visiten esta Ciudad.

TARIFAS CON DESAYUNO TIPO AMERICANO

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA PUBLICA	TARIFA PREFERENCIAL	VIGENCIA
STÁNDAR SGL	\$ 1,650.00	\$ 750.00	Del 05 Julio, 08 al 31 de Diciembre, 08
STÁNDAR DBL	\$ 1,650.00	\$ 800.00	
PERSONA EXTRA	\$ 250.00	\$ 180.00	


- > Tarifas por habitación, por noche. Tarifas CON 15% de IVA y 2% de impuesto local
- > Tarifas con desayuno tipo americano.

TARIFAS PLAN EUROPEO (SIN ALIMENTOS)

TIPO DE HABITACIÓN	TARIFA PUBLICA	TARIFA PREFERENCIAL	VIGENCIA
STÁNDAR SGL	\$ 1,650.00	\$ 650.00	Del 05 Julio, 08 al 31 de Diciembre, 08
STÁNDAR DBL	\$ 1,650.00	\$ 650.00	
PERSONA EXTRA	\$ 250.00	\$ 150.00	

- > Tarifas por habitación, por noche. Tarifas CON 15% de IVA y 2% de impuesto local
- Tarifas en plan europeo (sin alimentos)

NOMBRE: _____ CUMPLEAÑOS: _____ E-MAIL: _____
 NOMBRE: _____ CUMPLEAÑOS: _____ E-MAIL: _____

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010 HOJA: Página 35 de 27
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

02



BENEFICIOS:

Este contrato lo hace acreedor a los siguientes beneficios

- *Acceso gratuito al Centro de Negocios (Aplican restricciones)*
- *25% descuento en el consumo de servir*
- *15% descuento en el servicio de renta de salones, coffee break y/o banquete*
- Trato preferente y personalizado al personal
- **Participación en el Programa de Acumulación de cuartos noche (Adjunto información)**
- Tarifa aplicable en sus viajes de negocios, de placer y es extensible a sus familiares y amigos presentando una copia de la credencial del empleado al momento de su check in-llegada.
- *En el caso de manejar algún grupo (más de 10 habitaciones) aplicará una habitación en cortesía en plan europeo (sin alimentos)*
- Para hacer válidas éstas tarifas es importante que el personal se identifique como empleado o funcionario de su compañía con credencial vigente

Nota : No aplica en combinación con otras promociones.

RESERVACIONES:

En caso de requerir mayor información del Hotel, de disponibilidad de habitaciones y salones, clave de confirmación o de cancelación o conocer la forma de pago, favor de marcar a los siguientes números donde su ejecutivo asignado estará esperando para atenderle como usted se merece:

TEL: 01 (229) 9893800 Ext. 1820
TEL DIRECTO: 01 (229) 9893820
FAX: 01 (229) 9893822
LADA 800: 01 800 292 33 00
E-mail: bermudezg@hotelveracruz.com.mx
PAGINA WEB: www.hotelescalinda.com.mx

POLITICAS GENERALES:

- A. En el caso de que se implemente un nuevo impuesto o sean modificados los aquí señalados, durante la vigencia del presente contrato, las tarifas aquí mencionadas también serán modificadas.

POLITICAS DE GRUPOS:

- B. Se requerirá el listado de la distribución de las habitaciones 10 días antes de la llegada del grupo, el Hotel deberá de estar en posesión de:

1. El Rooming List definitivo con los nombres completos y las especificaciones referentes a las fechas de llegada y salida de los participantes del grupo, horarios de llegada y salida así como la distribución de las habitaciones (quién compartirá con quién).

En caso de que aumenten el número de habitaciones señaladas en el presente contrato, se deberá de informar al hotel con 5 días de anticipación como mínimo, mismas que estarán sujetas a disponibilidad.


Con el fin de que el bloqueo antes mencionado quede plenamente garantizado, el hotel deberá de recibir para antes de la entrada de los grupos el 100% del pago.

Las fechas de pago serán establecidas de acuerdo a las fechas de cada grupo.

PAGOS:

En el caso de realizar su pago por medio de depósito deberá ser al siguiente banco y número de cuenta, *enviando siempre una copia de la ficha de depósito vía Fax 01 (229) 9893822, al Hotel Veracruz Centro Histórico (Antes Hotel Veracruz Calinda), a la atención de la Lic. Gabriela Bermúdez o directamente en la Gerencia de Ventas.*

HOTELES CALINDA S.A. DE C.V.
Cuenta BANAMEX # 21263
SUCURSAL 870
Referencia 2125052

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 36 de 27

03



POLITICAS DE CANCELACIÓN / REDUCCIÓN:

- A. El bloqueo del grupo podrá ser cancelado 30 días antes de la llegada del grupo sin ningún cargo.
- B. Una cancelación del 10% del grupo podrá ser realizada 15 días antes de la llegada del grupo sin ningún cargo.
- C. La cancelación de más del 15% del grupo realizada dentro del periodo de tiempo antes mencionado, resultará en un cargo de una noche más impuestos, por habitación cancelada.

NO SHOWS: En el caso de "No show", éstos serán cargados directamente a la cuenta maestra del grupo, por una noche mas impuestos, por habitación. Excepciones a lo anterior serán únicamente para los casos que sean justificados como emergencias perfectamente bien documentadas. Una vez que el Hotel reciba el Rooming-list definitivo, cualquier cancelación será considerada como "No Show".

CHECK IN / CHECK OUT:

Check in-Hora de entrada: 3:00 p.m.
Check out-Hora de salida: 1:00 p.m.

FORMAS DE PAGO:

Cuenta bancaria: Hoteles Calinda, S.A. de C.V.
BANAMEX
No. 21263 Suc. 870

CREDITOS:

En caso de requerir el manejo de su cuenta con crédito abierto favor de solicitar éste en el Departamento de Ventas donde se le indicarán los trámites y las políticas para obtenerlo con un plazo de 15 días como máximo.

Dr. Herrera, deseamos cumplir con nuestro principal objetivo, hacer sus estancias placenteras y productivas en sus viajes de negocios a esta ciudad, así mismo le agradeceré nos envíe una copia del presente debidamente firmado de autorizado al fax 01 (229) 9893822 a la atención de un servidora a fin de dar de alta la tarifa que aplica a su compañía.

Sin otro particular, me reitero a sus apreciables órdenes.

Atentamente,

Aprobación,

Gabriela Bermúdez
Gerente de Ventas
Hotel Veracruz Centro Histórico
(Antes Hotel Veracruz Calinda)
Tel: 012299893800 Ext. 1820
Lada 800: 018002923300
Fax: 012299893822
E-mail: bermudez@hotelveracruz.com.mx

Firma: _____
Nombre: _____
Puesto: _____

Departamento de Ventas:

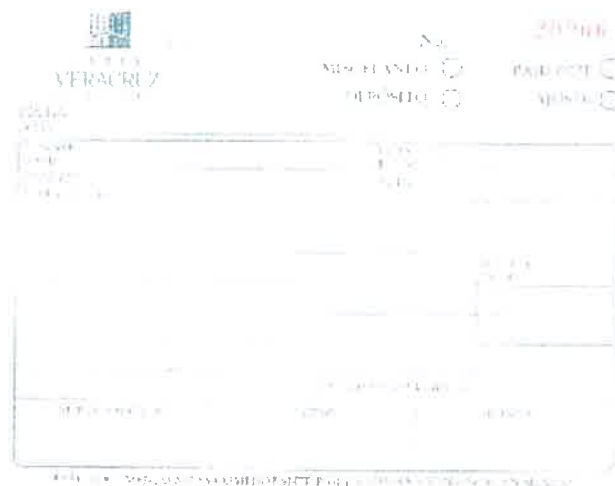
Edgar García	Ejecutivo de Ventas	Ext. 1805
Alfredo Calderón	Ejecutivo de Ventas	Ext. 1807
Demetrio Ordo	Jefe de Banquetes	Ext. 1821
Janet Cruz	Jefe de Reservas	Ext. 1816 y 1818
Sonia Pérez	Asistente Ventas y Gerencia Gral.	Ext. 18002


	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 38 de 27

- 8.4** Autorización de alimentos.
Se les dá a los ejecutivos un cupón ya sea para desayuno, comida y/o cena.



- 8.5** Requisición de almacén.



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 39 de 27

8.6 Solicitud de crédito.

México, D.F., a 12 de Marzo de 2010

Se. Miguel Ángel López - Gerente
Hotel Veracruz Centro Histórico
Presente

Por medio de este documento se solicita su apoyo de acuerdo con la intención de poder realizar un crédito por la compra de mercancía con un plazo máximo de 30 días contra entrega de facturas.

En el punto mencionado que anteriormente le he informado, esta oferta es para la compra de mercancía de carácter de venta, tanto en el extranjero como en el país, y se le entregará a la persona que usted considere conveniente para la entrega de mercancía.

Personas Autorizadas

Laura Tapia Coello

Asistente de ventas

Firma

A continuación envío referencias bancarias

HSBC - Suc. 24 - Av. 14 - Tel. 11124151
BANAMEX - Suc. 24 - Av. 14 - Tel. 11124151

At. Distinguido: A continuación envío los datos de la dirección a donde se le debe de enviar la mercancía.

Empresa: PANAMEX S.A. de C.V.
R.F.C. PANR1328KX1
Dirección: Av. 14 - No. 24 - Col. Los Reyes Coahuila
Ciudad: Coahuila, C.A. 24000 México, D.F.


Enviar la factura a la siguiente dirección

Compañía: Panza
Dirección: Montes de Oro, S.C. - Mérida
Calle: Montes de Oro, S.C. - Mérida, Yucatán
Teléfono: (999) 500 5820
Fax: (999) 500 5820

Agradecemos de antemano su apoyo y esperamos que esta oferta sea de su interés y quedamos a su disposición para cualquier duda o comentario.

Atentamente,

Firma: Miguel Ángel López
Gerente de Ventas
Hotel Veracruz Centro Histórico

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	
		HOJA: Página 40 de 27

8.7 Autorización de gastos.

BLITZ CD. DE MEXICO

21-25 ABRIL, 08

CONCEPTO	COSTO/ DIARIO	No. DE DIAS	PAX.	TOTAL
HOTEL	\$ -		1	\$ -
AUTOBUS	\$ 660.00		1	\$ 660.00
TAXI TERMINAL-HOTEL	\$ 100.00	2	1	\$ 200.00
TAXI VISITAS VARIOS	\$ 550.00	5	1	\$ 2,750.00
ALIMENTOS MEXICO	\$ 250.00	5	1	\$ 1,250.00
PROPINAS	\$ 130.00		1	\$ 130.00
CENTRO DE NEGICIOS	\$ 100.00			\$ -
TOTAL				\$ 4,990.00

SOLICITO:

Vo.Bo.

GABRIELA BERMUDEZ
GERENTE DE VENTAS

SR. MIGUEL SOLORIO
GERENTE GENERAL


RECIBIO:

CONTRALORIA

8.8 Solicitud de cheques.

VERACRUZ

SOLICITUD DE EXPENDICION DE CHEQUES

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 42 de 27

8.11 Lista de asistencia.
Sólo se cambian nombre y especifica el Departamento

MES: _____ QUINCENA: _____
 (FECHA EN QUE SE HACE CORTE)


DEPARTAMENTO: **AMA DE LLAVES**

NUM	PUESTO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	S	D	L	M	M	J	V	OBSERVACIONES
1	2	3	4	5	6	7				
3010	AMA DE LLAVES	ROSAS RAMOS REBECA								
3012	SUPERVISORA	PARRA HUERTA SISELA								
3387	ASISTENTE	RAMIREZ RAMIREZ LUZ MARIA								
3198	SUPERVISOR	JIMENEZ MORAN FRANCISCO								
	CAMARISTA	RODRIGUEZ DE LOS SANTOS EMELIA								
3560	CAMARISTA	JOSE CRUZ SANTA CRUZ								
3468	CAMARISTA	GONZALEZ SALVADOR NICOLASA								
3357	CAMARISTA	ROSAS TINGOC SUSANA								
	CAMARISTA	SANCHEZ RIVERA ANA MA.								
3019	LAVADOR	CASTRO MONROY SARA								
3323	LAVADOR	VILLESAS COBOS MANUEL M.								
3574	MOZO AREAS PUB.	CELIA HERNANDEZ RICARDOS								
3591	MOZO AREAS PUB.	SUAREZ FDEZ. MARTHA PATRICIA								
	MOZO AREAS PUB.	MANCERA PEREZ LUIS FABIAN								
	MOZO AREAS PUB.	ALVAREZ GOMEZ CRISTIAN ALBERTO								
	MOZO AREAS PUB.	BUTIERREZ HERRERA JANIN								
	MOZO AREAS PUB.	PDEZ LICONA JOSEFINA DE LA PAZ								

JEFE DE DEPTO


VO. BO. GERENTE GENERAL

X ASISTENCIA C CASTIGO
 D DESCANSO B BAJA
 V VACACIONES DT DESC TRAB.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 45 de 27

8.14 Instructivo de grupo. 01

GRUPO:	MEXATLANTICA GROSSE MEXICO - MARZO	CODIGO GRUPAL
GIRO:	SERVICIOS	SEGMENTO AGENCIAS
FECHAS:	ENTRA: 25/03/10	SALE: 26/03/10
CUENTA/S MAESTRA/S	GROSSE 13	CODIGO DE RENTA: MEXATLA
COMPañIA	MEXATLANTICA	
CONTACTO	SRA. BEATRIZ RUIZ	
DIRECCION		
TELEFONO		FAX
CORREO		
RFC / FACTURACION		
DIRECCION FISCAL		
FIRMA AUTORIZADA		
EJECUTIVO DE VENTAS	CINDY SANDRIA	
	RESERVACIONES	<u>CONTRALORIA</u> si
	RECEPCION	si
	AMA DE LLAVES	si
	BOTONES	si
	BANQUETES	si
	A & B	si
	RELACIONES PUBLICAS	si
	SEGURIDAD	si
	SISTEMAS	NO
INVOLUCRADOS		

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 46 de 27

02

RESERVACIONES

INVOLUCRADOS	RESERVACIONES	CONTRALORIA						
	RECEPCION	si						
	AMA DE LLAVES	si						
	BOTONES	si						
	BANQUETES	si						
	A & B	si						
	RELACIONES PUBLICAS	si						
	SEGURIDAD	si						
	SISTEMAS	NO						
DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	TOTAL
SGL				7				7
DBL				4				4
TOTAL				11				11

TARIFAS

SGL	\$60.00 USD + IMP/ INCLUYE DESAY BUFFET EN LA TFA
DBL	\$60.00 USD + IMP / INCLUYE DESAY BUFFET EN LA TFA
PERSONA EXTRA: \$15.0 USD	

PROPINAS


BELL-BOYS	\$2.00 USD
CAMARISTAS	\$1.50 USD

TELEFONOS

N/A


RESERVACIONES

- FAVOR DE MANEJAR LAS HABITACIONES DE ACUERDO AL ROOMIN Y A LAS ENTRADAS DES MISMO.
- NO TIENEN CORTESIAS.
- **CODIGO DE RENTA: MEXATLA CLAVE DE GRUPO: GROSSE 13.**
- CUENTAS POR COBRAR
- EN CASO DE CUALQUIER CARGO ADICIONAL A LOS DESCRITOS EN ESTE INSTRUCTIVO DEBERÁN DEJAR ALGUNA GARANTIA EN RECEPCIÓN YA QUE LA EMPRESA SOLO SE RESPONSABILIZA POR LO QUE ESTA MARCADO EN ESTE DESGLOSE.
- LA HABITACION DEL OPERADOR ES SIN ALIMENTOS.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 47 de 27

03

<ul style="list-style-type: none"> ➤ FAVOR DE MANEJAR LAS HABITACIONES DE ACUERDO AL ROOMIN Y A LAS ENTRADAS DES MISMO. ➤ NO TIENEN CORTESIAS. ➤ CODIGO DE RENTA: MEXATLA CLAVE DE GRUPO: GROSSE 13. ➤ CUENTAS POR COBRAR. ➤ EN CASO DE CUALQUIER CARGO ADICIONAL A LOS DESCRITOS EN ESTE INSTRUCTIVO DEBERÁN DEJAR ALGUNA GARANTIA EN RECEPCIÓN YA QUE LA EMPRESA SOLO SE RESPONSABILIZA POR LO QUE ESTA MARCADO EN ESTE DESGLOSE. ➤ LA HABITACION DEL OPERADOR ES SIN ALIMENTOS.
RECEPCION
<ul style="list-style-type: none"> ➤ FAVOR DE MANEJAR LAS HABITACIONES DE ACUERDO AL ROOMING Y A LAS ENTRADAS DES MISMO. ➤ NO TIENEN CORTESIAS ➤ CODIGO DE RENTA: MEXATLA CLAVE DE GRUPO: GROSSE 13. ➤ HORA APROX DE LLEGADA: 18:30 HRS / HORA APROX DE SALIDA: 08:00 HRS ➤ CUENTAS POR COBRAR ➤ EN CASO DE CUALQUIER CARGO ADICIONAL A LOS DESCRITOS EN ESTE INSTRUCTIVO DEBERÁN DEJAR ALGUNA GARANTIA EN RECEPCIÓN YA QUE LA EMPRESA SOLO SE RESPONSABILIZA POR LO QUE ESTA MARCADO EN ESTE DESGLOSE. ➤ TODO CONSUMO EXTRA TENDRA QUE PAGAR EL CLIENTE DIRECTAMENTE. ➤ EL COORDINADOR DEL GRUPO ES: MRS. RUTH MUELLER (GUIA) ➤ EL COORDINADOR A SU LLEGADA PRESENTARA EL CLPON MEXATLANTICA AMPARA LOS SERVICIOS. ➤ LA HABITACION DEL OPERADOR ES SIN ALIMENTOS.
BOTONES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ FAVOR DE COLOCAR EN EL FRANELOGRAFO DE LA ENTRADA: BIENVENIDO GRUPO GROSSE MEXICO. ➤ PROCURAR QUE EL SERVICIO DE EQUIPAJE SEA LO MAS AGIL POSIBLE.
AMA DE LLAVES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ FAVOR DE TENER LISTAS LAS HABITACIONES DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS.
CONTRALORIA / CUENTAS POR COBRAR
<ul style="list-style-type: none"> ➤ CUENTAS POR COBRAR ➤ EN CASO DE CUALQUIER CARGO ADICIONAL A LOS DESCRITOS EN ESTE INSTRUCTIVO DEBERÁN DEJAR ALGUNA GARANTIA EN RECEPCIÓN YA QUE LA EMPRESA SOLO SE RESPONSABILIZA POR LO QUE ESTA MARCADO EN ESTE DESGLOSE. ➤ TODO CONSUMO EXTRA TENDRA QUE PAGAR EL CLIENTE DIRECTAMENTE. ➤ EL COORDINADOR A SU LLEGADA PRESENTARA EL CLPON MEXATLANTICA AMPARA LOS SERVICIOS.
RELACIONES PUBLICAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ N/A
SALONES
N/A
BANQUETES / MONTAJES / EQUIPO AUDIVISUAL
<ul style="list-style-type: none"> ➤ FAVOR DE PROPORCIONAR EL SERVICIO DE COCTAIL DE BIENVENIDA. ➤ LUGAR: LOBBY ➤ FECHA: 25/03/10 ➤ TIPO: TORITO ➤ HORA: POR LA TARDE 18:30 HRS.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 48 de 27

04

⇒ N/A

SISTEMAS/EQUIPO AUDIOVISUAL

⇒ N/A

CENTRO DE NEGOCIOS/ SALAS DE JUNTAS

⇒ N/A

MAN TENIMIENTO

⇒ FAVOR DE ESTAR AL PENDIENTE DE CUALQUIER REQUERIMIENTO QUE TENGA EL GRUPO

SEGURIDAD

⇒ FAVOR DE ESTAR AL PENDIENTE DE DICHOS HUESPEDES.

⇒ VIGILAR EL ESPACIO PARA EL TRANSPORTE DEL GRUPO.

Se anexa desglose

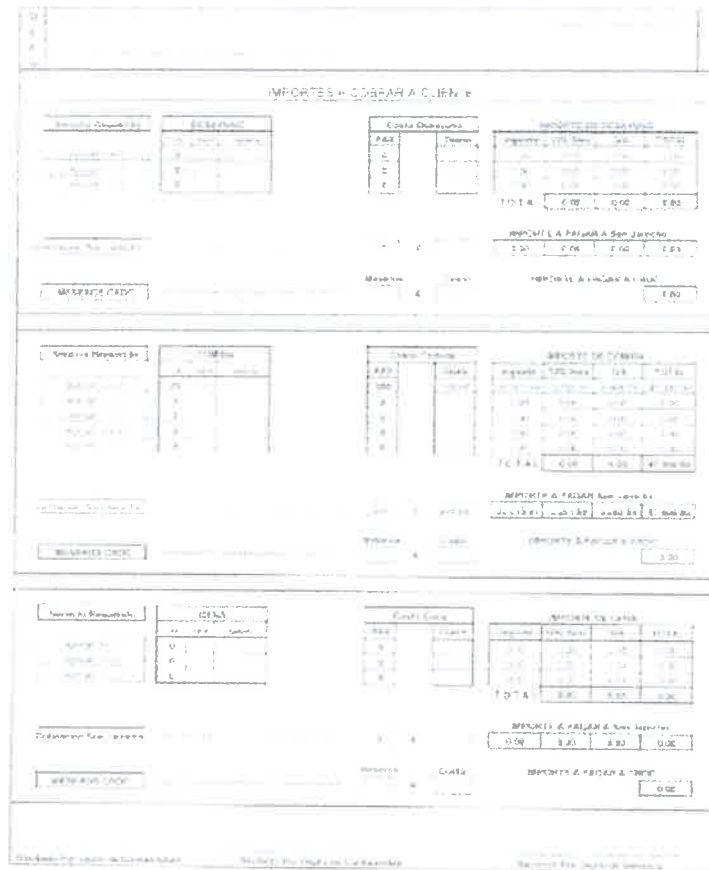
GENERALES / PROGRAMA DE EVENTO / NOTAS AL MARGEN

⇒ SE ENCONTRARA ADJUNTO MEMO DE SERVICIOS.

El compromiso individual hacia el esfuerzo grupal, es lo que hace que el trabajo en equipo funcione.

Gracias a todos por hacer de este evento todo un éxito.

02



The screenshot displays a software interface for managing customer payments. It is divided into three main sections, each representing a different type of account: 'Cuenta Corriente' (Current Account), 'Cuenta de Ahorro' (Savings Account), and 'Cuenta de Inversión' (Investment Account). Each section contains a table with columns for 'Cuenta' (Account), 'Debe' (Debit), and 'Haber' (Credit). Below each table, there is a 'Total' field and a 'Pagar' (Pay) button. The interface is designed to allow users to input and manage payment data for different customer accounts.

- 8.16** Cambios al instructivo.
Se maneja mediante un escrito o e-mail que sirve como adendum del instructivo de grupo y se menciona como tal.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 53 de 27

8.21 Break down.



DESGLOSE DE SERVICIOS PRELIMINAR

FECHA: 27-Oct-09

COMPAÑIA CONTACTO TELÉFONO FAX	BCD TRAVEL FABIOLA GUILLEN	GRUPO FECHA DE LLEGADA FECHA DE SALIDA	SR. PUBAIZ 29-Oct-09 31-Oct-09
-----------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------------------	--------------------------------------

CONCEPTO	NO. DE HAB.	TARIFA	NO. DE NOCHES	SUB-TOTAL
HABITACION DOBLE	10	\$ 400.00	2	\$ 8,000.00
DESAYUNO	10	\$ 500.00	2	\$ 10,000.00
HABITACION DOBLE	10	\$ 400.00	2	\$ 8,000.00
DESAYUNO	10	\$ 500.00	2	\$ 10,000.00
HABITACION DOBLE	10	\$ 400.00	2	\$ 8,000.00
DESAYUNO	10	\$ 500.00	2	\$ 10,000.00
Sub-total	60		12	\$ 51,780.00
			15% IVA	\$ 7,767.00
			2% IMP. LOCAL	\$ 1,036.40
			TOTAL	\$ 60,583.40

PROPINAS A DISCRECIÓN DEL CLIENTE				
CONCEPTO	NO. DE HAB. / PAX.	TARIFA	NO. DE NOCHES	SUB-TOTAL
Propina	60	\$ 100.00	12	\$ 6,000.00
TOTAL				\$ 6,000.00

ALIMENTOS				
CONCEPTO	NO. PAX	TARIFA	NO. DIAS	SUB-TOTAL
BOCADILLOS	60	\$ 125.00	1	\$ 7,500.00
PAQUETE BEBIDA	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
ALCOHOL	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
MODERADO TFO LOUNGE	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
CRISTAL BRANDE TRONC DE	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
NISSAN, REPRESENTOS MUEL	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
V REPASCO DE TFO PAXA	60	\$ 175.00	1	\$ 10,500.00
SUB-TOTAL	60		7	\$ 73,500.00
			15% IVA	\$ 11,025.00
			10% SERVICIO	\$ 7,350.00
			TOTAL	\$ 91,875.00

TOTAL	\$ 51,780.00	MONEDA NACIONAL	TOTAL DE PAGOS
PAGO 1	\$ 10,000.00		
PAGO 2	\$ 10,000.00		
PAGO 3	\$ 10,000.00		
PAGO 4	\$ 10,000.00		
PAGO 5	\$ 10,000.00		
SALDO PENDIENTE	\$ 51,780.00		

CUENTA BANCARIA
 BAHAMEX
 SUC 199
 # 7168964

ELABORÓ:

ACEPTO:

GABRIELA BERMUDEZ
 GERENTE GENERAL
 HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO

FABIOLA GUILLEN
 BCD TRAVEL

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	HOJA: Página 54 de 27

8.22 Flyers del salón.



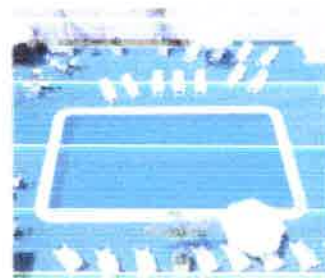
HOTEL VERACRUZ
CENTRO HISTÓRICO

El lugar ideal para su evento...

- Magníficos salones y una bellísima terraza
- Excelente ubicación
- Instalaciones renovadas
- Paquetes de acuerdo a sus necesidades

Con gusto e intensidad nos damos a la tarea de hacer de la celebración de su evento una distinguida ocasión

www.hotelveracruz.com.mx



Instalaciones

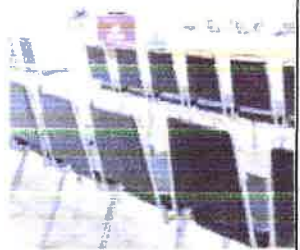
- Instalación de aire acondicionado
- Instalación de calefacción
- Instalación de iluminación
- Instalación de sonido
- Instalación de televisión
- Instalación de internet
- Instalación de seguridad
- Instalación de transporte
- Instalación de estacionamiento
- Instalación de restaurante
- Instalación de bar
- Instalación de spa
- Instalación de piscina
- Instalación de jardín
- Instalación de terraza
- Instalación de parking
- Instalación de lavandería
- Instalación de secadero
- Instalación de almacenamiento
- Instalación de mantenimiento
- Instalación de limpieza
- Instalación de jardinería
- Instalación de seguridad
- Instalación de transporte
- Instalación de estacionamiento
- Instalación de restaurante
- Instalación de bar
- Instalación de spa
- Instalación de piscina
- Instalación de jardín
- Instalación de terraza
- Instalación de parking
- Instalación de lavandería
- Instalación de secadero
- Instalación de almacenamiento
- Instalación de mantenimiento
- Instalación de limpieza
- Instalación de jardinería

Seguridad

- Seguridad de la información
- Seguridad de los datos
- Seguridad de la red
- Seguridad de los dispositivos
- Seguridad de los usuarios
- Seguridad de los sistemas
- Seguridad de los procesos
- Seguridad de los recursos
- Seguridad de los servicios
- Seguridad de los productos
- Seguridad de los proveedores
- Seguridad de los clientes
- Seguridad de los socios
- Seguridad de los competidores
- Seguridad de los reguladores
- Seguridad de los socios
- Seguridad de los clientes
- Seguridad de los socios
- Seguridad de los competidores
- Seguridad de los reguladores

Facilidades

- Facilidades de acceso
- Facilidades de estacionamiento
- Facilidades de transporte
- Facilidades de almacenamiento
- Facilidades de mantenimiento
- Facilidades de limpieza
- Facilidades de jardinería
- Facilidades de seguridad
- Facilidades de transporte
- Facilidades de estacionamiento
- Facilidades de almacenamiento
- Facilidades de mantenimiento
- Facilidades de limpieza
- Facilidades de jardinería
- Facilidades de seguridad



Seguros y riesgos

- Seguro de vida
- Seguro de salud
- Seguro de discapacidad
- Seguro de invalidez
- Seguro de muerte
- Seguro de enfermedad
- Seguro de accidente
- Seguro de robo
- Seguro de incendio
- Seguro de huracán
- Seguro de terremoto
- Seguro de inundación
- Seguro de guerra
- Seguro de terrorismo
- Seguro de fraude
- Seguro de corrupción
- Seguro de fraude
- Seguro de corrupción

- Seguro de vida
- Seguro de salud
- Seguro de discapacidad
- Seguro de invalidez
- Seguro de muerte
- Seguro de enfermedad
- Seguro de accidente
- Seguro de robo
- Seguro de incendio
- Seguro de huracán
- Seguro de terremoto
- Seguro de inundación
- Seguro de guerra
- Seguro de terrorismo
- Seguro de fraude
- Seguro de corrupción

