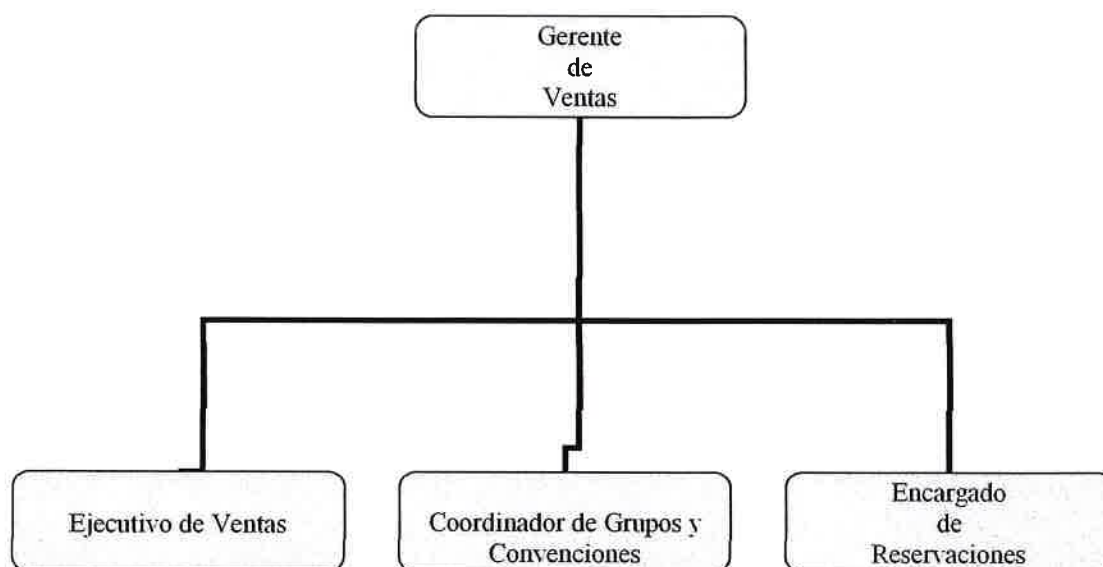

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 1 de 53


VENTAS



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 2 de 53

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
 - 7.1** Gerente de Ventas.
 - 7.2** Coordinadora de Grupos y Convenciones.
 - 7.3** Ejecutivos de Ventas.
- 8. ANEXOS**
 - 8.1** Carta convenio (contrato).
 - 8.2** Servicio Externo de Banquetes.
 - 8.3** Autorización de alimentos.
 - 8.4** Requisición de almacén.
 - 8.5** Solicitud de crédito (contraloría).
 - 8.6** Autorización de gastos.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 3 de 53

- 8.7 Solicitud de cheques.
- 8.8 Cuenta de gastos.
- 8.9 Lista de asistencia.
- 8.10 Requisición de compra.
- 8.11 Evaluación de servicio de banquetes.
- 8.12 Instructivo de grupo.
- 8.13 Ordenes de servicio de grupos.
- 8.14 Cambios al instructivo.
- 8.15 Check List de salones.
- 8.16 Chart de Grupos y grupos
- 8.17 Break down.
- 8.18 Flyers del salón.
- 8.19 Autorización de Voucher y tarjetas de crédito.
- 8.20 Reservaciones individuales.

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Ventas, con el fin de alcanzar los presupuestos del Hotel Francia, 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 4 de 53

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 Reservas 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.

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,

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 5 de 53

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.

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 Reservas de Banquetes:

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 6 de 53

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.

5.23 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.

5.25 Serie:

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

5.26 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:

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 7 de 53

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).

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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 8 de 53

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.


5.46 Break Down:

Desglose de grupos.

6 POLÍTICAS O CRITERIOS

6.1 GRUPOS:

- 1 Por cada 15 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 9 de 53


- 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, una copa 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.
- 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 AYB de Sanborns..
- 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 10 de 53


- 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, antes de la fecha convenio.
- 16 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.
- 17 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
- 18 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.
- 19 Es política del departamento de Eventos y banquetes que cualquier asunto relacionado con la operación de los eventos sea a través del Coordinador de eventos y banquetes.
- 20 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

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 SOLO será aplicable previa reservación, con el convenio establecido por el área de ventas. No se ofrece a Walk In.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 11 de 53

- 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 o 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 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
- 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 anualmente.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 12 de 53

- 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.

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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 13 de 53

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 contratada.

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.

6.7 VIAJES DE PROMOCIÓN (BLITZ)

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 14 de 53

- 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 con el contador del hotel 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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 15 de 53

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 gerencia 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 al Gerente de Ventas o al Ejecutivo de ventas.
- Grupos, checará 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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 16 de 53

- 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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 17 de 53

- 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 Francia
- 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 anualmente 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, 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. Ver Lista de Registros del Departamento. 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 18 de 53


- 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 Francia, en el 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 Reservas 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 reservaciones 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 19 de 53

- 7.1.13 Planea anualmente las actividades mensuales que realizarán los Ejecutivos de Ventas, basándose en la demanda de ocupación, los segmentos a impulsar, promociones a difundir, blitz a realizar, y al calendario de ferias nacionales e internacionales.
- 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 del Contador General 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 20 de 53

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 para que lleve a cabo las anteriores actividades.

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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 21 de 53

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 Memorando a los siguientes departamentos:

- Gerente de Recepción
- Contador General
- Auditor Nocturno
- 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, reemplazando, 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 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).

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 22 de 53

- 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.
- 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.


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 23 de 53

- 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.
- 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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 24 de 53


- 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.
- 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 auditoría 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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 25 de 53

- 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:
- **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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 26 de 53

- 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.

7.5 ENCARGADO DE BANQUETES

7.5.1 Consultará cualquier duda referente a ventas con su Gerente de área.


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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 27 de 53

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.

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.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 28 de 53

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 (mantenimiento y mozos de áreas publicas)

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.

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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 29 de 53

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 Biblia de Grupos.
- 8.20 Cupones de alimentos de grupos.
- 8.21 Break down.
- 8.22 Flyers del salón.
- 8.23 Autorización de Voucher y tarjetas de crédito.
- 8.24 Reservaciones individuales.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 30 de 53



ADHIERE
PUESTO
EMPRESA
PRESENTE

RESERVAS CONVENCIONALES

RESERVAS CONVENCIONALES

El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes, con el fin de garantizar la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de las reservas.

OBJETIVO GENERAL: Establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.


SE DESARROLLARÁ EN TRES PARTES:
I. GENERALIDADES
II. PROCEDIMIENTOS
III. ANEXOS

SE DESARROLLARÁ EN TRES PARTES:
I. GENERALIDADES
II. PROCEDIMIENTOS
III. ANEXOS

1. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
2. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
3. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
4. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
5. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
6. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
7. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
8. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
9. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.
10. El presente manual tiene como objetivo principal establecer las normas y procedimientos que rigen el funcionamiento del departamento de ventas del Hotel Francia Aguascalientes.

HOJA 30 DE 53

ANEXO 8.1

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 31 de 53



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

El presente manual tiene como objetivo proporcionar a los colaboradores del departamento de ventas, la información necesaria para el desarrollo de sus funciones.

OBJETIVO

El objetivo principal de este manual es proporcionar a los colaboradores del departamento de ventas, la información necesaria para el desarrollo de sus funciones, así como establecer los procedimientos y normas que rigen el trabajo en este departamento.

ALCANCE

Este manual aplica a todos los colaboradores del departamento de ventas, así como a los procesos y procedimientos que se realizan en este departamento.

El presente manual es una herramienta de trabajo que debe ser consultada y utilizada por todos los colaboradores del departamento de ventas.

DEFINICIONES

En este manual se definen los términos y conceptos que se utilizarán a lo largo del documento, para evitar confusiones y asegurar la claridad de la información.

El presente manual es una herramienta de trabajo que debe ser consultada y utilizada por todos los colaboradores del departamento de ventas.

El presente manual es una herramienta de trabajo que debe ser consultada y utilizada por todos los colaboradores del departamento de ventas.

Muy Cordialmente,

Firma de Confirmación

Nombre
Cargo
Departamento de Ventas
Tel: 01-443-916-1400
Fax: 01-443-918-407
Correo Electrónico
Lugar y Fecha de Emisión

Nombre
Cargo
Departamento
Tel:
Fax:
Correo Electrónico
Lugar y Fecha




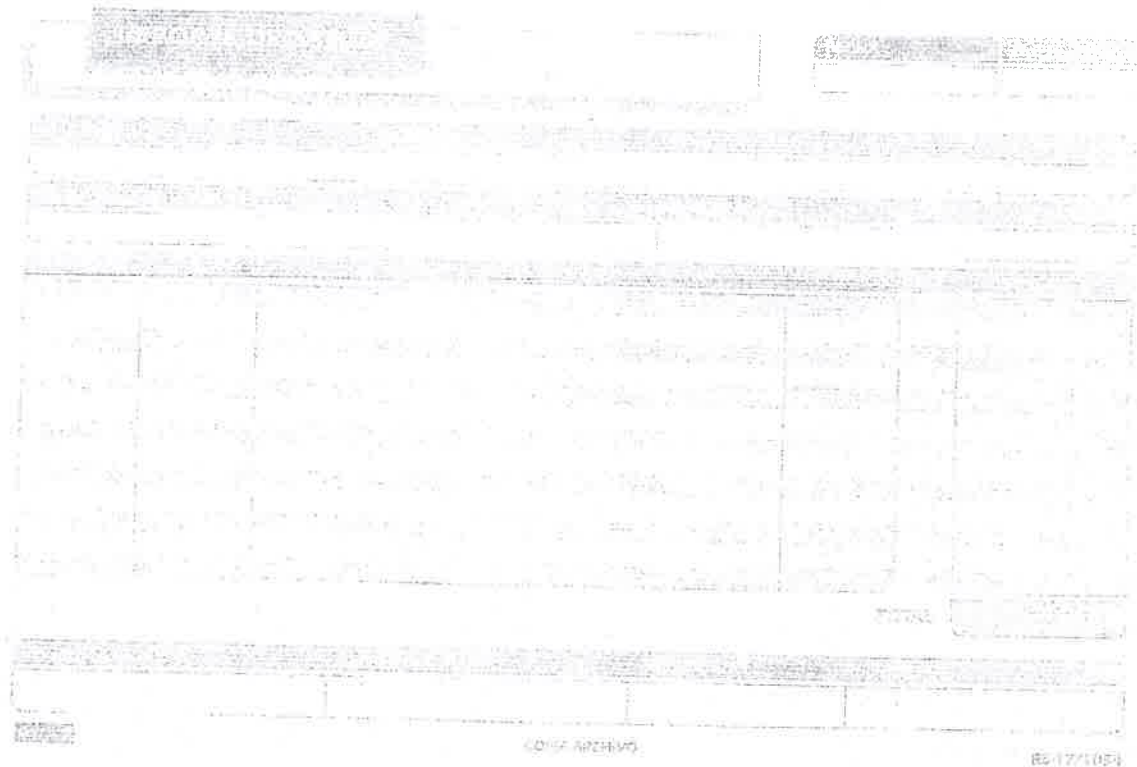


SERVICIO DE BANQUETES EXTERNO (SANBORNS) 8.2


HOJA: Página 33 de 53


FAVOR DE PAGAR EN LA CAJA
PLEASE PAY CASHIER

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 34 de 53



REQUISICION DE ALMACEN 8.4

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
		ED: 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	FECHA: 2010
		HOJA: Página 35 de 53

			
DATOS GENERALES			
EMPRESA:			
RAZON SOCIAL	REF:		
DIRECCION	TEL:		
CONTACTO:	FAX:		
NOMBRE Y CARGO DEL REPRESENTANTE LEGAL:	TEL:		
CONTRALOR GENERAL	CEL:		
EJECUTIVOS AUTORIZADOS PARA FIRMAR			
NOMBRE	CARGO	TELÉFONO Y EXT.	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
REFERENCIAS BANCARIAS		REFERENCIAS COMERCIALES	
Banco	_____	Empresa	_____
Nº. de Cuenta	_____	Gerente	_____
Tipo de Cuenta	_____	Tels.	_____
Ejecutivo de Cta.	_____		_____
Banco	_____	Empresa	_____
Nº. de Cuenta	_____	Gerente	_____
Tipo de Cuenta	_____	Tels.	_____
Ejecutivo de Cta.	_____		_____
Banco	_____	Empresa	_____
Nº. de Cuenta	_____	Gerente	_____
Tipo de Cuenta	_____	Tels.	_____
Ejecutivo de Cta.	_____		_____
OBSERVACIONES			
Compro que la información contenida en la presente es correcta:			
_____ Nombre y Firma del Solicitante			
Anexo para solicitar un Crédito la siguiente documentación:			
Acta Constitutivo de la Empresa <input type="checkbox"/>			
Copia de Cédula Fiscal <input type="checkbox"/>			
Para uso exclusivo del Hotel:			
Crédito a: _____ Núm. Cta: _____ Límite de Crédito: _____		<input type="checkbox"/> Preferencia Factura	
Autorización		_____	
Gerencia General/Contraloría/Cobranza			

Av. Francisco I. Madero # 112 Col. Centro C.P. 20200 Aguascalientes, Ags. Tel. (445) 9 18 73 00 Fax (449) 9 15 73 37



REQUISICION PAGO DE GASOLINA

RELACION DE VISITAS EFECTUADAS

EJECUTIVO DE VENTAS


GERENTE DE VENTAS

GERENTE GENERAL

CONTRALORA GENERAL.

PAGADO EL DIA

AUTORIZACION DE GASTO 8.6

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 37 de 53



GASTOS BLITZ DF
DEL AL DE DEL 2010

CONCEPTO.	IMPORTE.
Avión viaje redondo.	Ags - DF - Ags
Exp. De boleto.	\$=0 00 + 19% = x Noches
Hospedaje.	\$=0.00 Tres alimentos x días
Alimentos.	\$=
Taxi por hora.	Casa - Apto / Apto - Hotel / Hotel - Apto / Apto - Casa
Taxis.	Aguas, Propinas Camarista, B.Boy, Alimentos.
Varios.	
TOTAL.	0.00


EJECUTIVO DE VENTAS

GERENTE DE VENTAS.

GERENTE GENERAL

CONTRALOR GENERAL.

SOLICITUD DE CHEQUES 8.7

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 38 de 53



GASTOS REALES BLITZ DF
DEL AL DE DEL 2010

VARIOS.

BOLETO DE AVION VIAJE REDONDO AGS-DF-AGS
EXP. DE BOLETO DE AVIÓN.
TAXI AEROPUERTO - HOTEL DF
HOSPEDAJE.
ALIMENTOS.
TAXI POR HORA
TAXI HOTEL - AEROPUERTO DF
TAXI AEROPUERTO - CASA AGS.
PROPINAS.

\$ -

0.00	CANTIDAD ENTREGADA.
0.00	TOTAL GASTADO.
0.00	SALDO A FAVOR DEL HOTEL.

EJECUTIVO DE VENTAS.

GERENTE DE VENTAS.


GERENTE GENERAL.


CONTRALORA GENERAL.

CUENTA DE GASTOS 8.8



REQUISICION DE COMPRA 8.9

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
		ED: 2
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS		FECHA: 2010
		HOJA: Página 40 de 53

 **ENCUESTA DE SALIDA GRUPOS**


Nombre: _____
 Teléfono: _____
 Cargo: _____
 Fecha: _____
 Lugar: _____
 Nombre del grupo: _____

Oficinas administrativas				
Atención de su objetivo de ventas				
Respuesta inmediata a sus solicitudes				
Actitud de servicio				
Atención de requerimientos de grupos				
Respuesta inmediata a sus solicitudes				
Actitud de servicio				
Recepción				
Atención del recepcionista				
Recepción inmediata a su llegada				
Prohibir a su salida				
Actitud de servicio				
Desarrollo del evento				
Atención de los capitales				
Respuesta inmediata a sus solicitudes				
Actitud de servicio				
Alimentos				
Calidad				
Sabor				
Presentación				
Temperatura				
Salón				
Plantaje				
Temperatura				
Instalaciones				
Limpieza				
Mobiliario				

Comentarios: _____

 Sugestiones para mejorar nuestros servicios: _____


 Nombre del cliente: _____ Firma: _____
 Fecha: _____

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 41 de 53



INSTRUCTIVO DE GRUPO OSTAR GRUPO HOTELERO


GRUPO:			CODIGO GRUPAL:									
FECHAS:	ENTRADA:		SALIDA:									
CUENTA/S MAESTRA/S	NA											
COMPañIA												
CONTACTO												
DIRECCION												
TELEFONO	01		FAX									
CORREO												
RFC / FACTURACION												
DIRECCION FISCAL												
INVOLUCRADOS	GERENCIA GENERAL CONTRALORIA CUENTAS POR COBRAR RESERVACIONES RECEPCION MANTENIMIENTO AMA DE LLAVES BELL BOY SEGURIDAD		<table border="1"> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> <tr><td>SI</td></tr> </table>		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SI												
SI												
SI												
SI												
SI												
SI												
SI												
SI												
RESERVACIONES												
DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	TOTAL				
MARZO												
CPL												
TOTAL												
TARIFAS												
CPL					\$800.00 ++							

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 42 de 53



INSTRUCTIVO DE GRUPO OSTAR GRUPO HOTELERO

RESERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ○ Tarifas por habitación por noche más 16% de IVA y 2% de Hospedaje ○ Bloqueo solo por la noche del 25 de marzo gracias.
RECEPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ○ Mantener Servibar cerrado ○ El grupo llegara alrededor de las 19:00 hrs, y en ese momento harán el pago en efectivo, antes de hacer el Check in, por favor hacer un rooming list con los nombres de las personas que se integran en cada habitación y por favor verificar que sean efectivamente 4 personas por habitación ○ Favor de checar los cargos del grupo con un servidor antes de cerrar el mismo, al terminar favor de elaborar un estado de cuenta y facilitarme una copia ○ Favor de asignar las habitaciones en el piso 7 por piso. ○ Favor de verificar en sistema que las habitaciones de este grupo estén como segmento 2.1 ○ Favor de no proporcionar a ninguna persona ajena el número de habitación que se le asigne a cada huésped de los grupos, únicamente se le podrá facilitar esta información al coordinador, para cualquier necesidad que se presente ○ Recepción, favor de dar copia del rooming ya con el numero de habitaciones a seguridad, ama de llaves y a ventas ○ Cualquier incidente que se presente favor de comunicarse con el coordinador ya sea a su habitación o a su celular, el cual hay que solicitárselo al momento del Check in. ○ Un servidor soy el único que puede autorizar cualquier cargo extra, si el coordinador desea hacerlo primero tienen que platicar conmigo, salvo servicio a cuarto a lo cual tendrá que pagarlo de inmediato o abrir voucher ○ La cuenta maestra <u>no incluye</u> llamadas telefónicas, bebidas alcohólicas, ningún alimento, lavandería, tintorería o cualquier desperfecto en las habitaciones. ○ El departamento de ama de llaves estará verificando diariamente las habitaciones para checar si hay algún desperfecto, de haber alguno lo reportara a recepción, para que sea reportado al coordinador del grupo y a un servidor. ○ Favor de verificar que todos los cargos se hagan correctamente. ○ El Sr. será el delegado es decir el coordinador del grupo, checar con el en su ingreso si se cubrirán otros gastos por cuenta de el como responsable del Instituto y en ese caso que habrá un voucher ○ Checar bien si existen cargo adicionales al momento del Check out ○ Antes de dar salida que se verifiquen las habitaciones asignadas para el grupo ○ Cualquier situación no prevista en el instructivo por favor comentármela de inmediato
BOYONES Y BELL BOY
<ul style="list-style-type: none"> ○ El grupo llegara a partir de las 19:00 hrs estar al pendiente.
AMA DE LLAVES
<ul style="list-style-type: none"> ○ Favor de checar que las habitaciones que asigne recepción, se encuentren en buen estado. ○ Favor de estar al pendiente de las necesidades de los huéspedes. ○ Favor de mantener limpios los baños del centro de negocios e instalaciones del hotel. ○ Favor de verificar antes de la salida del grupo las habitaciones para checar si hay algún desperfecto, de haber alguno reportarlo a recepción para que se proceda a bloquear la habitación, de igual manera comentar a ventas para que sea reportado al coordinador del grupo. ○ Favor de dejar de amenidades las usualmente utilizadas
COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ○ Para su información
SEGURIDAD

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 43 de 53



INSTRUCTIVO DE GRUPO OSTAR GRUPO HOTELERO

<p>⇒ Nada en especial. Estar al pendiente del Grupo.</p>
<p>GERENCIA GENERAL</p> <p>⇒ Para su información</p>
<p>MANTENIMIENTO</p> <p>⇒ Favor de tener listas las habitaciones que se asignen a este grupo, solamente la habitación del delegado tendrá teléfono, todas las demás no ni cajas de seguridad dejarlas lo mas austeras posibles, no dejar kit cafetero ni cafeteras, ni hieleras, y servibares cerrados</p> <p>⇒ Favor de estar al pendiente de las necesidades de las habitaciones asignadas para el grupo.</p>
<p>VALET PARKING</p> <p>⇒ Nada en especial</p>


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

Gracias a todos

MUY CORDIALMENTE,

EJECUTIVO DE VENTAS
FECHA: MARZO DE 2010

ANEXO 8.11

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 44 de 53



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

FAVOR DE LEER TODA LA ORDEN DE SERVICIO

ORDEN DE SERVICIO: LIC.
No. 1

GERENTE DE A & B SANBORNS

ORGANIZACION		FECHA:	MARZO
REPRESENTANTE		EVENTO:	
DIRECCIÓN		GARANTIA:	
		HORARIO:	
TELÉFONO		SALON:	Salón Francia
ALIMENTOS:	BEBIDAS:		
NOTA CAPITAN Y CHEFF: FAVOR DE TENER LISTOS ALIMENTOS Y SERVIR A LA HORA INDICADA	MONTAJE :		
NOTA CAPITAN:			
OTROS CARGOS:			
FORMA DE PAGO:			
FACTURAR :			
ELABORO:	FECHA DE ELABORACIÓN : 01/03/2010		



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 45 de 53



MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

- **Objetivo:** Establecer los procedimientos y normas para el manejo de las reservas.
- **Alcance:** Este manual es aplicable a todo el personal del departamento de ventas.
- **Responsables:** El departamento de ventas es responsable de la implementación y actualización de este manual.
- **Revisión:** Este manual será revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades del departamento.

- **Revisión:** Este manual será revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades del departamento.
- **Objetivo:** Establecer los procedimientos y normas para el manejo de las reservas.
- **Alcance:** Este manual es aplicable a todo el personal del departamento de ventas.
- **Responsables:** El departamento de ventas es responsable de la implementación y actualización de este manual.
- **Revisión:** Este manual será revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades del departamento.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS





CHECK LIST DE SALONES 8.14

1. 姓名: 王明 2. 性别: 男 3. 出生日期: 1985-01-01 4. 身份证号: 110101198501010001 5. 联系电话: 13800138000 6. 电子邮箱: wangming@example.com			
7. 职业: 程序员 8. 教育程度: 本科 9. 毕业院校: 清华大学 10. 工作经历: 2010-至今, 北京科技有限公司			
11. 婚姻状况: 未婚 12. 家庭成员: 父母, 弟弟 13. 兴趣爱好: 阅读, 运动, 旅行 14. 自我评价: 积极向上, 责任心强			
15. 其他信息: 无不良嗜好, 遵纪守法			



CHART DE GRUPOS Y EVENTOS 8.15



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

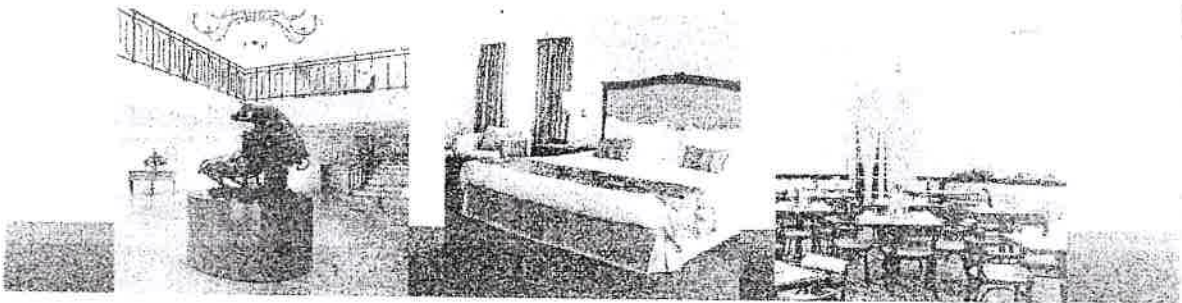
COD: VTAS-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

FECHA: 2010

HOJA: Página 50 de 53



EN EL CORAZÓN DEL PAÍS Y EN EL CENTRO HISTÓRICO DE LA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, SE ENCUENTRA ESTE CLÁSICO HOTEL ESTILO FRANCÉS EDIFICADO EN 1915, patrimonio histórico y arquitectónico de esta capital.

Ubicación

En el distrito financiero y comercial, rodeado de museos, plazas, parques, restaurantes y demás atracciones locales. A un ensorado del Palacio de Gobierno, de Catedral, y a unos pasos del Museo Morelos. Se encuentra a 20 minutos del aeropuerto y 15 de la central camionera.

Hospedaje

74 confortables habitaciones la mayoría con vista a la bella calle Madero; 18 de ellas estándar, 49 categoría superior, 5 junior suites y 2 suites. Todas con aire acondicionado y calefacción, televisión vía cable, internet inalámbrico, secadora de pelo, caja de seguridad, perchero, teléfono con luz de voz, mini bar, catering, radio despertador y tabla de planchado.

Servicio de lavandería, tintorería y room service.

RESTAURANTE Y BAR

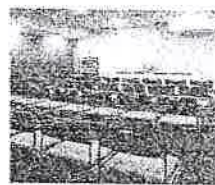
Samborombon con lo mejor de la cocina típica mexicana, especialidades regionales y platillos internacionales. En el bar podrá disfrutar sus bebidas favoritas acompañado de música en vivo por las noches.

AMENIDADES Y SERVICIOS

Centro de negocios, Acceso a internet en todas las instalaciones del hotel, Tienda *Samborombon* con una gran variedad de artículos y cajero automático, Estacionamiento y valet parking.

Un salón multifuncional con capacidad hasta para 200 personas, ideal para banquetes, juntas de trabajo, seminarios, conferencias y cualquier tipo de evento.

Salón	Auditorio	Herraduras	Escuela	Banquete	Fuente
Francia	200	50	150	120	120
Francia 1	100	35	50	80	100
Francia 2	50	25	40	60	50



www.hotelfranciaaguascalientes.com

AV. FRANCISCO I. MADERO 115
Centro Histórico, CP 20000 Aguascalientes, Ags. Tel. (449) 418 71 00 Fax (449) 418 71 01
Reservaciones: 01 800 713 40 83 Ciudad de México 50 800 870 Interior del país 01 800 40 00 83
reservar@hotelfranciaaguascalientes.com



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: VTAS-RH

ED: 2

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

FECHA: 2010

HOJA: Página 51 de 53



En el corazón del país y en el Centro Histórico de la bella ciudad de Aguascalientes se encuentran una hermosa joya enlo francés edificada en el año de 1915, el *Hotel Francia*, patrimonio histórico y arquitectónico de esta ciudad. En el exterior conserva todos sus elementos originales, mientras que al interior está dotado de comodidades modernas y funcionales.

Ubicado en la *Plaza de la Patria*, zócalo de esta ciudad, que indica simbólicamente el centro del país, distrito financiero y comercial, rodeado de museos, plazas, parques, restaurantes, y demás atracciones locales. A un costado del *Palacio de Gobierno*, de *Catedral*, y a unos pasos del *Teatro Morelos*. Se encuentra a 20 minutos del aeropuerto y a 15 del corredor industrial.

74 confortables habitaciones, 18 de ellas estándar, 49 categoría superior, 5 junior suites y 2 suites. En su mayoría con vista a la bella *Calle Madero* y a los espectaculares atardeceres que tienen lugar en el emblemático *Cerro del Campanario*.

Equipadas con aire acondicionado y calefacción, televisión vía cable, internet inalámbrico, secadora de pelo, caja de seguridad, mini bar, cafetera, radio despertador, teléfono con buzón de voz y tabla de planchar. Servicio de *room service*, lavandería y tintorería. Contamos con habitaciones exclusivas para no fumadores. Y con una habitación para personas con capacidades especiales.

En su reconocido restaurante *Sanborns* podrá degustar cocina internacional, una gran variedad de platillos regionales y delectas locales que sorprenden cualquier paladar. Lo invitamos a relajarse en el *bar* donde podrá disfrutar sus bebidas favoritas en compañía del entretenimiento que ofrecemos por las noches.


Tienda departamental *Sanborns*, con gran variedad de artículos y cajero automático.

Salón multifuncional con capacidad hasta para 200 personas. Ideal para banquetes, seminarios, conferencias y cualquier evento.

Centro de Negocios totalmente equipado, con asistencia ejecutiva y salas para reuniones.

AV. FRANCISCO I. MADERO 113-A
Centro Histórico. CP 20000 Aguascalientes, Ags.
Tels. (449) 918 73 00 / 01 800 713 40 89 Fax (449) 915 73 17

www.hotelfranciaaguascalientes.com

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 52 de 53



HOTEL FRANCIA AGS
FCO I MADERO NO 113 A
AGUASCALIENTES

NEGOCIO
TERMINAL 71 061

1362334
77003096

NOV 20, 09 06:25:22
VENTA EN LINEA
VISA

XXXXXXXXXXXX5756
482950

000178

004139

002029

T_PLATINUM BBVA BCME

A0000000031010

TOTAL

\$2,880.00

COPIA NEGOCIO


FIRMA

CORTES FERNANDEZ/MINERVA C

TC: 8200A988E8D72092

CONTABILIDAD Y FINANZAS

CONTABILIDAD Y FINANZAS

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: VTAS-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 53 de 53

RESERVACIONES



NOMBRE	FECHA LLEGADA
COMPANIA	FECHA DEPARTADA
TIPO DE ALOJAMIENTO	VIA
NO. DE PERSONAS	OTROS DE CARGO
OBSERVACIONES	TAMPO
DEPOSITO	CONFIRMACION
RESERVA	
DIRECCION	
TEL	
CONFIRMADA POR	FECHA CONFIRMACION

RESERVACIONES INDIVIDUALES 8.18