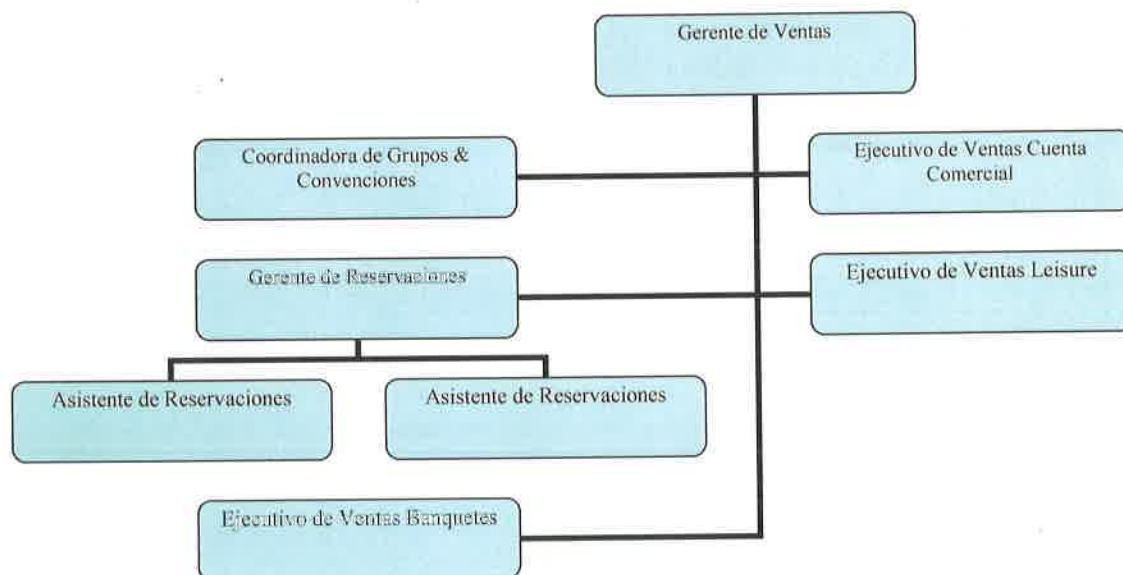


	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 1 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## VENTAS



## CONTENIDO

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 2 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 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 Ejecutivo de Ventas.
- 7.4 Ejecutivo de Banquetes.

## 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 3 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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 Reservaciones individuales.

## 1. OBJETIVO

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 4 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

Superar los presupuestos establecidos en el Plan de Mercadeo Anual del Hotel Calinda Beach Acapulco, estableciendo y llevando a cabo las actividades del Departamento de Ventas, ofreciendo un servicio de calidad a los clientes y huéspedes, con una correcta administración y supervisión de todo el personal involucrado.

## 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 5 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### **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 él 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 cualquier reservación con 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 (Ejemplo: Congreso).

### **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 y no cuenta con datos específicos de requerimientos, fechas, Número de habitaciones, etc.

### **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 (set competitivo), con el fin de evaluar el índice de participación que tiene el hotel en la Plaza.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 6 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### **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 conteniendo los precios de servicios de Alimentos y Bebidas, así como uso de instalaciones.

### **5.17 Kit de Banquetes.**

Opciones de menús que se ofrecen al cliente para sus eventos y dividen en desayunos, comidas, cenas, coffee breaks, Set Menú, buffets, o paquetes con Alimentos, Bebidas, uso de instalaciones u otros valores agregados.

### **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 y se bloquean de manera definitiva los que cuentan ya con depósito de parte del cliente.

### **5.19 Muertos:**

Es el término que se utiliza para referirse a la loza, plqué 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:**

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 7 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

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 solicitada por un cliente 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 y que se hospedan en el Hotel de manera continua en temporadas específicas.

## **5.2 Check in:**

Hora de entrada al hotel, generalmente las 16 horas.

## **5.27 Check out:**

Hora en la que se debe abandonar la habitación del hotel, generalmente las 12 horas.

## **5.28 Fam trip:**

Viaje de familiarización, viaje de conocimiento de instalaciones y servicios por parte de Agentes de Viaje, Organizadores de Eventos o personal de Ventas de oficinas corporativas.

## **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:**

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 8 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

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 Plan Todo Incluido:**

Es cuando la tarifa cotizada incluye habitación, alimentos, bebidas, impuestos y propinas.

**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.



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 9 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

#### **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 40 habitaciones pagadas un Up Grade a Suite, 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 10 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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 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, Gerente de ventas y Gerente solicitante. Ver Anexo 8.2

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 11 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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

## **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.
- 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 12 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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
- 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 13 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### **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 depósito 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.

### **6.4 POLÍTICAS DE CANCELACIÓN**

- Total o parte del grupo ó de servicios contratados podrán cancelarse sin cargo, máximo 30 días 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 16: 00 hrs

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 14 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

Check out 12: 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, quien se asegurará de anexarlos a la Biblia de Grupos, así como al Libro de Banquetes en caso de utilizar salones.
- 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)**

- 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, con sus respectivas citas y actualización de base de datos.
- 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
- Una vez autorizado se turna al departamento de Contabilidad, para su trámite.
- Cuentas por pagar hará la transferencia a la cuenta del ejecutivo que viajará.



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 15 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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.

#### **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 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 el departamento 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 16 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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, 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.
- 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 manejara 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.



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 17 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	


- 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**

- 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 dar de alta los códigos asignados a dicha agencia en el sistema de reservaciones.
- 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 18 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

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.
- Otros aspectos particulares por Plaza o de trascendencia en el mercado.

7.1.8 Calcula las diferentes tarifas que se manejan en el hotel, basándose en las tarifas que tienen los hoteles de la plaza con categoría similar al Calinda Beach Acapulco, 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, se elabora el Tarifario de Ventas y una vez terminado, es enviado 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 Reservaciones 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 19 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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.
- 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, así como ubicación de Call Center de agencias mayoristas.
- 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 Contralor 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 toda la República Mexicana, principalmente Ciudad de México
- 7.1.18 Verifica que se encuentre completa la información de los Files Maestros y Files de Grupos, revisando los mismos trimestralmente.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 20 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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.

## 7.2 COORDINADOR DE GRUPOS Y CONVENCIONES

- 7.2.1 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.
- 7.2.2 Informa los cambios solicitados por el coordinador del grupo durante el transcurso del evento con la aprobación de ejecutivo de venta.
- 7.2.3 Calcula precios para menús especiales que solicitan los clientes y que no existen en el Kit de Banquetes.
- 7.2.4 Verifica diariamente el número de habitaciones que llegaron por grupo, basándose en las listas de huéspedes que le entrega el Departamento de Recepción.
- 7.2.5 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

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 21 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

en el centro de consumo por el cliente para realizar los cheques de consumo y verificar que no se haya rebasado la garantía.

7.2.6 Revisa las Cartas Convenio que elaboran los Ejecutivos de Ventas para asegurarse de que el hotel pueda cumplir los requisitos del cliente.

7.2.7 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**

7.2.8 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.

7.2.9 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

7.2.10 Realiza las órdenes de servicio de banquetes que se repartirán a los diferentes departamentos. Se mantiene una copia en el departamento de ventas colocándolo



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 22 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

en el pizarrón de corcho que se encuentra en la oficina de la gerente de ventas. Ver Anexo 8.15

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

7.2.12 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

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

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

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

### 7.3 EJECUTIVOS DE VENTAS

7.3.1 Promueven los servicios del hotel a través de:

- 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.
- Actualizar bases de datos y visitar periódicamente a las cuentas ya con contrato.
- Constante comunicación con el gerente de Ventas, reportando las actividades.
- Generar y mantener relaciones con los clientes
- Definir y coordinar actividades.

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

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

7.3.4 Elaboran las Cartas Convenio para los grupos que venden.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 23 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 7.3.5 Concentra información de los reportes de productividad y visitas semanales para que sean entregados a fin de semana a su Gerente de Ventas.
- 7.3.6 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.
- 7.3.7 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 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 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 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.
- 7.3.8 Entregan a la Coordinadora de Grupos y Convenciones, el File de los Grupos confirmados con la siguiente documentación:
- Booking tanto tentativo como 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.
- 7.3.9 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.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 24 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

7.3.10 Verifica disponibilidad del hotel para un buen manejo de Yield.

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

#### **7.4 EJECUTIVO DE BANQUETES**

7.4.1 Promociona eventos sociales y empresariales que lleven uso de salones y servicio de alimentos y bebidas.

7.4.2 Participa en Ferias y Expos especializadas en Bodas, XV años, Graduaciones o algún otro evento social.

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

7.4.4 Es responsable de vigilar que se lleve a cabo control de los productos suministrados por el cliente o huésped en su Departamento.

7.4.5 Lee Bitácora de Montajes para dar seguimiento a lo que se reportó en la misma el día anterior.

7.4.6 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.


7.4.7 Elaboran mensualmente los siguientes reportes entregándolos al Gerente de A&B para su revisión:

- ❖ Inventarios
- ❖ Check List de salones. Ver Anexo 8.17

7.4.8 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.



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 25 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

- 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.)

7.4.9 Realiza recorridos por los salones y áreas de eventos asegurándose que sus áreas estén limpias, ordenadas y seguras.

7.4.10 Atiende a los clientes que solicitan información para eventos, asesorándolos en las diferentes opciones que cuenta el hotel.

7.4.11 Abre folios para los nuevos eventos en el Departamento de Recepción, verificando que el personal administrativo los haya abierto para eventos que les corresponden.

7.4.12 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.

7.4.13 Mantiene presencia y asistencia durante el evento.

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

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

7.4.16 Mantiene comunicación directa con el cliente del evento.

7.4.17 Apoyo operativo al Coordinador de Grupos y Banquetes así como a los Ejecutivos de Ventas en los grupos que contraten servicios de A&B, salones o eventos especiales.

7.4.18 Realiza las requisiciones de equipo faltante de banquetes.

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

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 26 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8 ANEXOS

### 8.1 Carta convenio (contrato).

CARTA – CONTRATO GRUPOS

FECHA:	
COMPANIA / AGENCIA:	
NOMBRE OFICIAL DEL GRUPO:	
FECHAS OFICIALES DEL GRUPO:	
CONTACTO:	
DOMICILIO:	
TELEFONO:	
CEL:	
E-MAIL:	

Estimad

Deseamos agradecer su preferencia al seleccionar como sede de su grupo el Hotel Calinda Beach Acapulco Nos sentimos muy halagados de tener la oportunidad de ser sus anfitriones por lo que a continuación, encontrará las condiciones y términos bajo las cuales prestaremos nuestros servicios incluyendo las políticas de depósitos y cancelación.

#### 1. BLOQUEO DE HABITACIONES

	MES						
DIA	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	TOTAL
FECHA							
Habitación Sencilla	0	0	0	0	0	0	
Habitación Doble	0	0	0	0	0	OUT	
Habitación Triple	0	0	0	0	0	0	
Habitación Cuádruple	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

#### 2. TARIFA EN PLAN EUROPEO:

CATEGORIA DE HABITACION	TARIFA GRUPAL
Habitación Estándar sencilla	
Habitación Estándar Doble	
Habitación Estándar Triple	
Habitación Estándar Cuádruple	

Nota 1: En caso de no cubrir el mínimo de habitaciones requerido para la tarifa grupal (10 habitaciones), aplicará nuestra Tarifa Publico vigente para individual al momento de hacer su reservación

#### TARIFA EN PLAN EUROPEO:

- Tarifas cotizadas en Moneda Nacional.
- Tarifas por habitación, por noche en ocupación Cuádruple
- Favor de agregar impuestos del 16% de IVA y al 3% de impuestos sobre hospedaje.
- Plan europeo (sin alimentos).
- Tarifas cotizadas única y exclusivamente para las fechas que se indican y de acuerdo al número de habitaciones solicitadas.
- Esta tarifa aplica para un mínimo de 10 habitaciones por noche, en caso de disminuir esta cantidad aplicara la tarifa vigente al público.
- Favor de agregar las Propinas de Botones la cantidad de \$18.00 por persona incluye entrada y salida
- Favor de agregar las propinas de Camarista la cantidad den \$15.00 por habitación por noche.
- Si el grupo cambia de fechas, el espacio quedará sujeto a disponibilidad y a negociación de tarifa.
- Tarifas Netas No Comisionables.
- Capacidad máxima en habitación de cuatro personas incluyendo adultos y niños.

#### CARGOS EXTRAS:

- Estacionamiento.
- Lavandería.
- Llamadas telefónicas.
- Internet.
- Snack.
- Bebidas alcohólicas y/o refrescantes fuera de los horarios de Alimentos.
- Servi bar.
- Room service.
- Propinas de botones
- Propinas de Camaristas

3. HORA DE ENTRADA Y SALIDA: Hora de registro: 06:00 horas Hora de salida: 13:00 horas

#### 4. ESTACIONAMIENTO:

La tarifa para los participantes hospedados en el hotel será de \$ 60.00  
 La tarifa para los participantes NO hospedados en el hotel será de \$ 120.00  
 Ambas tarifas son por día, con IVA Incluido y son Netas, No Comisionables.

#### 5. CORTESIAS:

Las tarifas y cortesías otorgadas están basadas en el número de habitaciones bloqueadas y ocupadas por noche y serán efectivas durante las fechas oficiales del Grupo. En caso de una reducción mayor al 15 %, estas quedarán sujetas a revisión.

- Pre-registro y pre-asignación de las habitaciones del grupo.
- Área de registro especial para su grupo (de acuerdo al número de participantes)
- Una habitación en CORTESIA por cada 20 habitaciones ocupadas por noche.
- Un Up Grade a la siguiente categoría de habitación por cada 20 habitaciones ocupadas diariamente.

#### 6. LISTA DE PARTICIPANTES Y PROGRAMA:

A fin de que el Coordinador de Grupos y Convenciones del Hotel, quien será el contacto con el Cliente durante la estancia del grupo, proceda a hacer los arreglos pertinentes, es absolutamente necesario que el Cliente entregue al Hotel el programa definitivo, así como la lista de los participantes definitiva 10 días antes de la llegada del grupo. En caso de vencer este plazo las habitaciones quedaran a disponibilidad y el Hotel no podrá garantizar el acomodo solicitado para su grupo, así como los alimentos programados.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS</b>	
		<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 27 de 52

#### Seguridad,

El Hotel no asumirá responsabilidad alguna por daño o pérdida de mercancías o artículos, introducidos al Hotel o por objetos olvidados por el Cliente o por los miembros del grupo que no hayan sido puestos bajo la custodia del Hotel en la oficina de ConciERGE o en las cajas de seguridad, ubicadas en el área de recepción del Hotel. Mediante previo aviso, el contacto de Grupos y Convenciones del Hotel podrá asistir al Cliente en la contratación de personal de seguridad, con un cargo adicional.

### 8.1.2 Carta convenio (contrato).

#### 7. CONFIRMACION DE ESPACIOS:

Para que el Grupo sea considerado como definitivo y el Hotel pueda reservar Habitaciones y los espacios necesarios para los Eventos requeridos, deberá remitirnos el presente contrato debidamente firmado, aceptando los términos y condiciones contenidos en el mismo, así como DEPOSITO por el 25% del monto total del grupo, garantizando el bloqueo total de habitaciones.

Una vez firmado este contrato y recibido la CARTA y la TARJETA EN GARANTIA ó primer depósito (EFECTIVO, TRANSFERENCIA BANCARIA ó CHEQUE CERTIFICADO) en nuestras Oficinas, el Gerente en turno de Grupos y Convenciones del Hotel le comunicará con Usted para ponerse a sus órdenes como la persona encargada del manejo de su grupo.

#### POLITICAS DE DEPÓSITO:

Para garantizar el bloqueo total de habitaciones, respetar la tarifa antes mencionada y los precios de eventos programados, requerimos de lo siguiente:

Un segundo depósito (EFECTIVO, TRANSFERENCIA BANCARIA o CHEQUE CERTIFICADO) correspondiente al 50% de estancia del total de habitaciones y eventos programados en el Hotel Calinda Beach Acapulco a más tardar el día 10 de Mayo, 2010

Un tercer depósito (EFECTIVO, TRANSFERENCIA BANCARIA o CHEQUE CERTIFICADO) correspondiente al 100% de estancia del total de habitaciones y eventos programados en el Hotel Calinda Beach Acapulco a más tardar el día 19 de Junio, 2010

En caso de existir algún saldo restante correspondiente a hospedaje, propinas a botones y camaristas, alimentos & bebidas y eventos programados, así como cualquier otro cargo extra derivado de la estancia del grupo no programado en el presente contrato deberá ser totalmente liquidado a la salida del grupo y deberá de ser garantizado con Tarjeta de Crédito y voucher en su caso con Carta Garantía por parte de la agencia y/o empresa así como una tarjeta de crédito (copia por ambos lados) e identificación oficial del titular de la misma (copia por ambos lados) al menos 3 días hábiles antes de la llegada del grupo.

En el caso de establecer que cada huésped liquidará sus alimentos no programados y extras generados durante la estancia (lavandería, largas distancias, servir, etc.) del grupo a la salida del Hotel, será necesario solicitarles el establecimiento de crédito al momento de su registro.

**Nota:** El hotel se reserva el derecho de cancelar este contrato en su totalidad, cuando las garantías no sean recibidas por parte del cliente en las fechas asignadas. Hasta que todos los términos financieros especificados en esta revisión de carta contrato sean cubiertos en su totalidad, el hotel estará bajo obligación de proveer los servicios requeridos.

#### 8. PAGOS:

Todos los pagos deberán hacerse mediante EFECTIVO, TRANSFERENCIA BANCARIA ó CHEQUE CERTIFICADO a favor de:

Hipocampo S.A de C.V -- Banamex No. 3056-4 Sucursal 870 -- Acapulco, Gro. No. De Referencia 4350608

Numero de Transferencia: 0021 8008 7000 305646

En caso de no recibir los depósitos en las fechas anteriormente estipuladas el Hotel podrá disponer de las habitaciones. Favor de enviar copia de ficha de pago a esta oficina al fax No. 01.744.484.32.67 ó 01 744 484 46 76 en Acapulco, Gro. Con los datos del grupo.

#### 9. POLITICAS DE CANCELACIÓN HOSPEDAJE:

A fin de evitar cargo de cancelaciones extemporáneas, mucho agradeceremos observar los siguientes parámetros:

- Con 30 días hábiles cancelación sin cargo del 10% del bloqueo total de habitaciones, fecha a partir de la firma del contrato. Cualquier cancelación que exceda este porcentaje tendrá el cargo de 1 (una) noche de estancia más impuestos en base al PLAN CONTRATADO. Cualquier habitación que este considerada como definitiva y no se presente en la fecha de llegada del grupo tendrá el cargo de no show.

**NO SHOW:** Toda habitación contratada en la que el huésped no se presente tendrá cargo del total de la noche de estancia más impuestos

- En caso de que se haya confirmado algún Paquete en ocupación doble y se convierta en sencilla se deberá informar al hotel con un mínimo de 48 horas antes de la llegada del grupo, en caso contrario será penalizado con el total del paquete del primer día de la estancia de la persona cancelada (segunda persona).
- Cualquier salida anticipada a la fecha de salida del grupo especificada en este contrato que no sea informada al hotel con un mínimo de 5 (cinco) días de anticipación serán tomadas como un No Show y será penalizado con el cargo de 1 (una) noche de estancia más impuestos en base al PLAN CONTRATADO por el número de habitaciones con dicha salida anticipada.
- Las cancelaciones arriba mencionadas estipuladas se basarán sobre las fechas y el total de cuartos bloqueados especificados en este contrato.

"En caso de aumentar el bloqueo al momento de enviar el rooming list, extender la estancia o se soliciten habitaciones adicionales (espacios sujetos a disponibilidad), las políticas de cancelaciones y de No-Show se aplicarán también con las habitaciones extras solicitadas ya que serán integradas dentro de su bloqueo de grupo aún cuando no hayan sido contempladas dentro de su contrato inicial".

#### 10. FACTURACIÓN (favor de enviarnos una copia de su R.F.C.)

Razón Social			
Dirección Fiscal			
R.F.C.			
Teléfono:		Fax:	

#### 11. IMPOSIBILIDAD DE EJECUCION:

Queda expresamente acordado que cada parte será liberada de sus obligaciones en este contrato en el caso en que los términos de ejecución de este contrato sean dilatados o impedidos por caso fortuito causa de fuerza mayor, incluyendo sin limitaciones desastres naturales, órdenes gubernamentales, fuego, inundación o explosión, venta, huelga, paro laboral o cualquier limitación de trabajo o condición que retrase o impida dicha ejecución, siendo obligación del hotel o de su empresa, según el caso, corregir la falta tan pronto cese cualquier limitación ocurrida.

#### 12. POLITICAS DE TERMINACIÓN:

"HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO" tendrá en derecho de dar por terminado sin necesidad de declaración judicial el presente contrato por incumplimiento en cualesquiera de sus cláusulas y políticas y/o condiciones que se establece, mediante notificación por escrito.

Agradecemos nuevamente su preferencia y aprovechamos para quedar a sus órdenes.

Atentamente,

DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 28 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.2 Servicio Interno de Banquetes.

9 HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

10 FAVOR DE LEER TODA LA ORDEN DE SERVICIO

11 ORDEN DE SERVICIO: BANQUETES

12 No

<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>FECHA:</b>	
<b>REPRESENTANTE</b>		<b>EVENTO:</b>	
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>GARANTÍA:</b>	
		<b>HORARIO:</b>	
<b>TELÉFONO</b>		<b>SALON:</b>	
<b>ALIMENTOS:</b>  <b>ENA MENU</b>   PRECIO POR PERSONA \$ + 16% DE IVA + 15% DE SERVICIO  FAVOR DE SERVIR :      HRS EN PUNTO		<b>BEBIDAS:</b>  CLIENTE TRAERA BEBIDA  DESCORCHIE, \$ MAS 16% IVA + 15% DE SERVICIO   FAVOR DE OFRECER BEBIDAS DESDE LA LLEGADA, INDICANDOLE QUE ES LO QUE HAY.	
NOTA VALET PARKING: EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO CON COSTO FIJO DE \$_____, CLIENTE DEBE ENTREGAR CUPON.  AVS:  NOTA CAPITAN Y CHIEFF: FAVOR DE TENER LISTOS ALIMENTOS Y SERVIR A LA HORA INDICADA ( 21:00 HRS), Y AUNQUE NO SE LLEGUEN A CONSUMIR LOS MENUS DIETETICOS DEBERAN COBRARSE .C.P. MACIAS INDICARA A QUIEN SE SIRVE   <b>NOTA CAPITAN:</b>		<b>MONTAJE :</b>	
<b>OTROS CARGOS:</b>			
<b>FORMA DE PAGO:</b> ANTICIPOS:			
FACTURAR :			
ANUNCIAR:			
<b>ELABORO:</b>		<b>FECHA DE ELABORACIÓN :</b>	

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 29 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### 8.3 Corrección de Contrato (adendum).

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 30 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

#### 8.4 Autorización de alimentos.




	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 32 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.6 Solicitud de crédito.




	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 33 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.7 Autorización de gastos.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 34 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.8 Solicitud de cheques.



	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 36 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### 8.10 Vale de caja.



### VALE DE CAJA CHICA

CANTIDAD \$ _____		FECHA _____
PARA _____		
CARGO A _____		
Vo. Bo.		RECIBIDO POR

**LIC. GILBERTO MENDIREÑO ABARCA**  
**GERENTE DE VENTAS**


	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 38 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### 8.12 Requisición de compra.

[illegible]

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 39 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### 8.13 Evaluación de servicio de banquetes.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 40 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

#### 8.14 Instructivo de grupo.





# HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO

## MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 41 de 52

GRUPO:			
PARTICULAR			
FECHAS:			
Fecha de Llegada			
Fecha de Salida			
CUENTA/S MAESTRA/S			
PLAN DE ALIMENTOS			
CONTACTO			
DIRECCION			
TELEFONO			
CORREO			
Hora de llegada			
DIRECCION FISCAL			
FIRMA AUTORIZADA			
EJECUTIVO DE VENTAS			
INVOLUCRADOS	RESERVACIONES RECEPCION AMA DE LLAVES BOTONES A & D CONTRALORIA	SI SI SI SI SI	

### RESERVACIONES

DIA	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	TOTAL
ABRIL	01	02	03	04	05	06	07	
SENC.								
DOBLE								
TRIPLE								
CUAD.								
Total								

### TARIFAS

SENCILLA	\$ 1,368 Impuestos Incluidos
DOBLE	\$ 1,471 Impuestos Incluidos
TRIPLE	\$ 1,574 Impuestos Incluidos
CUADRUPLE	\$ 1,677 Impuestos Incluidos

### PROPINAS

BELL-BOYS

CAMARISTAS

### RESERVACIONES

- o Tarifas por habitación por noche Impuestos Incluidos
- o Se anexa Rooming list
- o Existe un depósito por la cantidad de \$ 5,000 pesos, y otro de \$ 48,352 pesos, el coordinador del grupo pagara directo la cantidad de \$9,945.00
- o Favor de abrir cuenta maestra para realizar los cargos de habitación e impuestos del grupo
- o Cada participante deberá garantizar sus cargos extras.

### RECEPCION

- o Favor de pre asignar habitaciones de acuerdo al listado de participantes.
- o Favor de asignar habitación con vista frontal al mar al coordinador del grupo la Sr. Joel David Ruiz.
- o Existe cuenta maestra para realizar cargos de habitación e impuestos y propinas de botones y camaristas.
- o El grupo llega a las 10:00 am y se registra en recepción.
- o Favor de entregarles las habitaciones a la hora de su llegada si la disponibilidad del hotel lo permite.
- o Cada participante garantiza sus gastos extras.
- o Mantener Servibar cerrado, en caso de que el huésped solicite que se abra, el cargo se aplicara a su cuenta personal.
- o Tarifa en plan europeo.
- o Favor de colocar brazalete color verde y proporcionar cupones para desayuno americano por persona son 39 participantes, desayunos por



# HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO

## MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 42 de 52

tres días se cargan se cargan automáticamente a la cuenta maestra.	
Atención recepción favor de realizar un cargo a la cuenta maestra por el concepto de desayunos americanos por un día (01 de Abril), por la cantidad de \$3,314.84 de la siguiente manera (NETA F&B Cod. 262 la cantidad de \$2,655.90 PROPINAS cod. Num. 850 por la cantidad de \$234.00 IVA cod. Num. 160 por la cantidad de \$424.94. el resto de los 3 días de desayuno se cargan en forma automática por medio de la renta a la cuenta maestra.	
<b>BOTONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El grupo llegara a las 10:00 am, en caso de que las habitaciones no estén listas permitir que dejen su equipaje en resguardo, favor de tener personal suficiente para subir equipaje.</li> <li>Propinas serán cargadas a cuenta maestra, las cuales están incluidas en la tarifa \$18.00.</li> <li>La salida del grupo es el domingo 04 de Abril, 2010 salen las 13 habitaciones a las 13:00 hrs., favor de tener personal suficiente para bajar equipaje.</li> </ul>
<b>AMA DE LLAVES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favor de verificar la asignación del grupo, que llegara a las 10:00 am.</li> <li>Propinas para camaristas están incluidas en cuenta maestra, \$15.00 la cual esta incluida en la tarifa.</li> </ul>
<b>CONTRALORIA / CUENTAS POR COBRAR</b>	Existe un deposito por la cantidad de \$ 5,000 pesos, y otro por la cantidad de \$ 48,352 pesos, diferencia se liquida a la llegada del grupo.
<b>VALET PARKING</b>	Aplican los mismos costos al público.
<b>CENTRO DE NEGOCIOS/ SALAS DE JUNTAS</b>	APLICA EL MISMO COSTO DE INTERNET AL PUBLICO
<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los participantes presentan brazalete color verde y cupón individual por el concepto de desayuno americano.</li> <li>Favor de considerar que grupo incluye desayuno americano para 39 participantes con el costo de \$85.00 por persona el cual esta incluido en tarifa y se carga automáticamente a la cuenta maestra, el cual se desglosa de la siguiente manera \$ 68.10 pesos para desayuno, \$ 10.90 de IVA y \$ 6.00 pesos servicio, ANEXO DESGLOSE DE ALIMENTOS.</li> </ul>

ORDEN DE ALIMENTOS GPO. RUIZ						
FECHA	GARANTIA	NETO AyB	PROPINAS	IVA	TOTAL	TOTAL ING.
01 de Abril	39	\$88.10	\$8.00	\$10.90	\$85.00	\$3,314.84
02 de Abril	39	\$88.10	\$8.00	\$10.90	\$85.00	\$3,314.84
03 de Abril	39	\$88.10	\$8.00	\$10.90	\$85.00	\$3,314.84
04 de Abril	39	\$88.10	\$8.00	\$10.90	\$85.00	\$3,314.84
<b>TOTAL A CARGAR EN LA CUENTA MAESTRA</b>						<b>\$13,259.38</b>

Se anexa desglose DE tarifa


*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.....*

CUENTA MAESTRA	RUIZ2010
CODIGO DE TARIFA EN E.P.	RUIZ2010


GPO.RUIZ				
DEL 01 AL 04 DE ABRIL,				
CLAVE	SGL	DBL	TPL	CPL
Renta	1050.42	1050.42	1050.42	1050.42
ISH	31.51	31.51	31.51	31.51
IVA	188.07	188.07	188.07	188.07
Desayuno americano	68.10	136.20	204.3	272.40
IVA	10.90	21.8	32.7	43.80
Servicio	8.00	12.00	18.00	24.00
Camaristas	15.00	15.00	15.00	15.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,350</b>	<b>\$ 1,435</b>	<b>\$ 1,520</b>	<b>\$ 1,605</b>

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 43 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	


### 8.15 Ordenes de servicio de grupos.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 44 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.16 Cambios al instructivo.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 45 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	


## 8.17 Check List de salones.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 46 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

#### 8.18 Hoja de relación de eventos de banquetes mensual.





	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 48 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.20 Cupones de alimentos de grupos.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 49 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.21 Break down.

CODIGO DE CUENTA MAESTRA			
CODIGO DE TARIFA DEL GRUPO			

DESGLOSE DE CARGOS							
NOMBRE:							
FECHAS:							
COORDINADOR:							
NUM HABTS	TIPO DE GTO.	PAX	POR	HABITACION	POR	NO. NTES	TOTAL
13		0					
						TOTAL	\$ -

NOTA: La tarifa arriba descrita NO incluye el cargo por desayuno americano \$ 85 pesos por pax.

ALIMENTOS	PAX	POR	TFA	POR	NTS	TOTAL
						\$0.00
TOTAL						\$0.00

PROPINAS	HABS.	POR	TFA	POR	NTS	TOTAL
						\$0.00
CAMARISTAS						\$0.00
BELLBOYS						\$0.00
TOTAL						\$0.00

CARGOS TOTALES DE:		
HABITACION		\$ -
DESY. AMER.		\$ -
PROPINAS		\$ -
TOTAL		\$ -
DEPOSITOS		\$ -
		\$ -
TOTAL		\$ -
SALDO TOTAL DEL GRUPO PENDIENTE POR LIQUIDAR		\$ -

NOTA IMPORTANTE:

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 50 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.22 Flyers del salón.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 51 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

### 8.23 Autorización de Voucher y tarjetas de crédito.

	HOTEL CALINDA BEAH ACAPULCO	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 52 de 52
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS	

## 8.24 Reservas individuales.



### PAPELETA DE RESERVACIONES

NUM. DE CONFIRMACION			<b>RESERVACION</b> CAMBIO CANCELACION	
NOMBRE			ENTRADA	
COMPañÍA			HORA	
			VIA	
TIPO DE ALOJAMIENTO		01 HABTS:	SALIDA	
No. PERSONAS	No. NOCHES	PLAN D.ALIMENTOS	TARIFA	
OBSERVACIONES				
			NVA. ENTRADA	
			NVA. SALIDA	
			PAGA:	
SOLICITADO POR				
DIRECCION				
CIUDAD		TELEFONO:		
AUTORIZADO POR			FECHA	
TOMADA POR				

Ccp. Contraloría, Div. Cuartos, Recepción, Ama de Llaves, Mito, Ingresos, Reservas