

**OBJETIVO GENERAL:**



Establecer los parámetros globales en la operación de Reservaciones y disponibilidad de inventario de habitaciones de los hoteles.

**AREA: Operaciones**

1. En todos los hoteles de Ostar Grupo Hotelero se debe llevar un control absoluto sobre la disponibilidad de habitaciones en sus diferentes categorías, ingresos, tarifa promedio, cancelaciones y cambios de reservaciones en el PMS, así como de los allotments y cierres de fecha para los diferentes canales de generación de reservaciones, incluidas la OTA's.
2. Los departamentos operativos deben ser informados sobre las fechas o períodos cerrados.
3. Los Gerentes de Ventas y Gerentes Generales deben supervisar el adecuado seguimiento para reservaciones o bloqueos de grupos y cut-offs (fechas límite), asegurando que los instructivos e información correspondiente sean distribuidos a las áreas operativas con la mayor anticipación posible para los preparativos que correspondan.
4. El área de Reservaciones está obligado a prever las fechas cerradas futuras, siendo facultad de la Gerencia de Ventas de cerrar la venta, bajo la aprobación de la Gerencia General. Las fechas cerradas o de alta ocupación deben notificarse a la Dirección de Operaciones.
5. *Apertura y cierre de fecha.* Para abrir o cerrar fechas el Jefe de Reservaciones debe dar aviso por escrito al Gerente General, Gerente de Ventas, Central de Reservaciones y Direcciones de Operaciones y Comercial.
6. En los casos de reservaciones sin garantizar, serán respetadas hasta las 18.00 horas del día de llegada. Después de ese horario la habitación quedará disponible para ser rentada a otro huésped, sobre todo en días de alta demanda.
7. Las reservaciones VIP deben ser manejadas eficientemente, por lo cual serán revisadas físicamente por el Ama de Llaves y jefe de Mantenimiento. En caso necesario, la Gerencia General también realizará una inspección.
8. *Sobreventa.* Es política de Ostar Grupo Hotelero mantener un control adecuado de sus inventarios de habitaciones en el PMS con el objetivo de tener cierres al 100% en períodos de alta demanda, evitando tener sobreventa.  
En el caso de suceder una sobreventa que impida cumplir con los compromisos de reservaciones, es responsabilidad del Gerente General atender a los huéspedes afectados y/o designar a un ejecutivo para que lo realice en su representación, evitando que estas situaciones sean manejadas por recepcionistas, ejecutivos de ventas o colaboradores que carezcan de facultades para tomar una decisión.  
La atención debe ser procurada, dando un trato amable y buscando reducir al mínimo cualquier fricción o disgusto.

Si la reservación fue recibida y no puede acomodarse al huésped por sobreventa, deberá ser informado de la política de "fallado", procediendo como corresponda siempre y cuando la reservación haya sido debidamente garantizada, para lo cual se le buscará alojamiento en otro hotel de categoría similar al reservado.

Por ningún motivo deberá adoptarse la actitud de confrontación con el huésped por el hecho de no poder cumplir su reservación, sino que por el contrario deberá usarse el mayor tacto y cortesía posibles para resolverlo satisfactoriamente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	 Lic. Luis Felipe Barrera A. Director de Operaciones.