



(Jupiter Images Corporation)

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

»» 3.1 Introducción

El número de personas que integran este departamento está en función de la capacidad del hotel y de la cantidad de reservaciones que se reciban diariamente.

En algunos hoteles, la secretaria del gerente de división de cuartos o la misma secretaria del gerente pueden realizar el control de las habitaciones.

Cuando se reciba una reservación fuera del horario de la oficina pertinente, se tomará en recepción; por esta razón, el departamento de reservaciones debe informar a recepción cuáles son las fechas cerradas (aquellas durante las cuales no se admiten reservaciones pues el hotel está completamente ocupado).

Las personas encargadas de recibir las reservaciones deben estar bien capacitadas, no solamente en el dominio de algún idioma extranjero; además, deben tener una buena aptitud para las ventas ya que, cuando un huésped solicita una habitación, gracias a la sugerencia del empleado puede optar por una suite.

»» 3.2 Material de trabajo

En términos generales, para realizar un montaje adecuado de la oficina de reservaciones se requieren escritorios, sillas, archiveros, cestos de basura, máquinas de escribir, telefax, teléfono, computadora con servicio de internet y correo electrónico, impresoras, engrapadora, cinta adhesiva, clips, broches, perforadora de papel, fechador del hotel; sellos de confirmado, recibido, cancelado y comisión retenida; hojas, carpetas, papel carbón, guías alfabéticas de archivo. Diccionarios inglés-español y francés-español.

» 3.3 Control de reservaciones

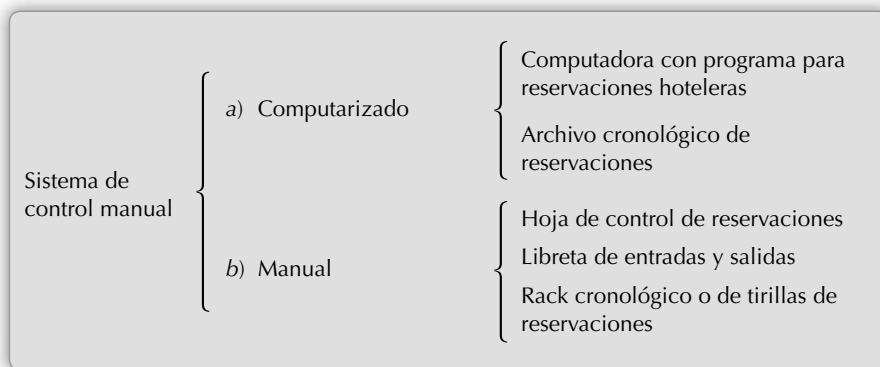


Figura 3.1 Sistemas de control de reservaciones hoteleras.

3.3.1 Computadora con programa de reservaciones hoteleras

El programa para reservaciones hoteleras debe incluir en el menú de opciones, por lo menos, los siguientes aspectos:

- | | |
|---|--|
| a) Ingreso de reservaciones individuales. | ñ) Listado mensual detallado de reservaciones y de grupos. |
| b) Ingreso de reservaciones grupales. | o) Elaboración de reportes comparativos de competencia. |
| c) Ingreso de <i>Rooming List</i> (lista de integrantes de grupo). | p) Listados de <i>No-Show</i> . |
| d) Clasificación de reservaciones por evento. | q) Consulta a bitácora de cambios. |
| e) Clasificación de reservaciones por agencia o vendedor. | r) Listado de depósitos recibidos. |
| f) Segmento del mercado de donde proceden las reservaciones. | s) Listado de reembolsos enviados. |
| g) Comisiones a las agencias. | <i>Estadística:</i> |
| h) Cambios o modificaciones de las reservaciones. | t) Análisis de la segmentación del mercado diario y de los acumulados. |
| i) Cancelaciones de reservaciones. | u) Análisis de origen geográfico por registro y reservación. |
| j) Pronósticos de ocupación semanal o mensual. | v) Productividad de clientes (compañías, empresas, agencias, etcétera). |
| k) Listas de llegadas con tarifas, llegadas y salidas individuales. | w) Elaboración de los reportes mencionados en la sección 3.23 de este libro. |
| l) Consulta y control de reservaciones futuras. | |
| m) Listas de llegadas. | |
| n) Impresión de prerregistros. | |

Nota importante:

No olvidemos que existen algunos aspectos de la recepción que afectan los resultados de los conteos de reservaciones y que deben ser considerados en el programa que se instale en la computadora como entradas sin reservación, salidas anticipadas, reservaciones cuyos huéspedes no llegaron (con o sin reservación), huéspedes que prolongan su estancia, habitaciones en reparación o uso de casa (para algún ejecutivo del hotel).



3.3.2 Archivo cronológico de reservasiones

Se deben tener carpetas para cada día del año ya que en este lugar se dará toda la correspondencia del huésped y la demás papelería que se llenó por motivo de la reservación, cancelación, cambio, depósito, etcétera.

3.3.3 Hoja de control de reservasiones

Es una hoja de papel cuadriculado que consta de 31 columnas para todos los días del mes y con la cantidad de renglones correspondientes al número de cuartos del hotel. En esta hoja se van anotando las reservasiones recibidas y fundamentalmente sirve para evitar hacer un número de reservasiones superior a la disponibilidad del hotel. Algunos establecimientos usan diferentes colores para distinguir los tipos de reservasiones, por ejemplo: reservasiones sin depósito (blanco), con depósito (amarillo), grupos (azul), personas importantes (rojo), grupos periódicos (negro) y entradas sin reservación (verde). Estas últimas deben considerarse en los conteos, según el reporte que envía el departamento de recepción al de reservasiones.

3.3.4 Libreta de entradas y salidas

En las páginas de la libreta se deben anotar todos los días del año: en la parte izquierda se anotan las entradas y en la derecha, las salidas. Por ejemplo, si un huésped reservó un cuarto con fecha de llegada del 7 de enero y con fecha de salida del 9 del mismo mes, se escribirá una línea vertical en las entradas del día 7 y otra línea vertical en las salidas del 9 (en las hojas correspondientes a los días intermedios no se escribe nada).

Con la información de esta libreta se puede conocer el número aproximado de las entradas y salidas en el hotel en un día determinado; asimismo, servirá como base para la elaboración de algunos reportes.

3.3.5 Rack cronológico de reservasiones

Aquí se colocan, ordenadas por día de llegada, las reservasiones, las cuales deben ser escritas previamente en unas tirillas de papel y colocadas en unos objetos metálicos llamados “charolillas”.

»» 3.4 Reporte nocturno de recepción al departamento de reservasiones

Para lograr un control efectivo de las reservasiones, diariamente el departamento de recepción debe mantener informado al departamento de reservasiones acerca de los siguientes aspectos:

- | | |
|------------------------------|--|
| a) Entradas sin reservación. | d) Reservasiones cuyos titulares no se presentaron (con y sin depósito). |
| b) Salidas anticipadas. | e) Cuartos de uso de casa del personal ejecutivo del hotel. |
| c) Salidas pendientes. | f) Cuartos bloqueados con motivo de reparación. |

Este reporte lo elabora el recepcionista nocturno y se entrega al departamento de reservasiones para actualizar la información de la computadora, en el caso de utilizarse un sistema manual, en la hoja de control.

Existen algunos programas para computadora que consideran, en los conteos, los aspectos antes mencionados, sin necesidad de que el personal de reservasiones actualice la información diariamente.

»» 3.5 Formas impresas

Las formas impresas que se utilizan con más frecuencia son:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| a) Confirmación de habitación. | c) Reservación cancelada. |
| b) Cambio de reservación. | d) Solicitud de extensión. |



RESERVACIÓN DE HABITACIÓN - ROOM RESERVATION:

NOMBRE NAME	FECHA DE LLEGADA ARRIVAL DATE
FIRMA COMERCIAL BUSINESS CONCERN	HORA DE LLEGADA ARRIVAL TIME
DIRECCIÓN ADDRESS	VUELO FLIGHT
CLASE DE ALOJAMIENTO ACCOMMODATION	
OBSERVACIONES REMARKS	PRECIO RATE
	DEPÓSITO DEPOSIT
RESERV. HECHA POR RESERVATION MADE BY	FECHA DE PARTIDA DEPARTURE DATE
DIRECCIÓN ADDRESS	
TELÉFONO TELEPHONE	
ACEPTADA POR ACCEPTED BY	FECHA DE ACEPTACIÓN DATE ACCEPTED

Figura 3.2 Forma que se debe llenar al recibir una reservación de habitación.



CRÉDITO TOTAL	_____
COMISIÓN DEDUCIDA	_____
NETO	_____
CHEQUE	_____
BANCO	_____

RECIBIMOS DE:	
LA CANTIDAD DE	
COMO DEPÓSITO PARA LA RESERVACIÓN DE	
DIRECCIÓN:	TELÉFONO
FECHA DE LLEGADA	FECHA DE SALIDA

Figura 3.3 Recibo de depósito para una reservación de habitación.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patría. All rights reserved.



RESERVACIONES PARA ATENCIONES ESPECIALES

Nombre _____ Ocupación _____
 Nombre de la compañía _____
 Contacto _____ Vuelo _____ Hora _____
 Fecha de llegada _____ Vuelo _____ Hora _____
 Fecha de salida _____ Tarifa \$ _____
 Tipo de habitación _____ Letrero de casa _____
 Forma de pago _____ Frutero: Normal ()
 Arreglo floral: Normal () Gobernador ()
 Gobernador () Presidencial ()
 Presidencial () Tour hotel () Cancún ()
 Tour ciudad () Xel-Ha ()
 Cozumel () Campos de golf ()
 Otra ()
 Otras cortesías _____
 Letrero de casa _____
 Adjuntar tarjeta de: _____
 Observaciones: _____
 Fecha: _____ Reservado por: _____

Dirección Comercial
Gerencia de Reservasiones
Gerente División Cuartos
Room Service

Contralor general
Cheff ejecutivo
Ama de llaves

Mantenimiento
Supervisora de teléfonos
Relaciones públicas



SOLICITUD DE EXTENSIÓN

Nombre(s) _____
 Cuarto(s) _____ Llegó _____
 Salida _____ Quiere salir _____
 Observaciones _____

 Recibió solicitud _____ Autorizó _____

 Fecha _____ Fecha _____

Figura 3.4 Forma para reservación de un huésped con atención especial y solicitud para extensión de estancia.

- | | |
|--|---|
| e) Recibo de depósito. | j) Pronóstico mensual de ocupación. |
| f) Relación diaria de depósitos recibidos. | k) Reporte de fechas abiertas y cerradas. |
| g) Solicitud de reembolsos. | l) Reporte de asistencia de personal. |
| h) Control de reembolsos. | m) Pago de comisiones. |
| i) Pronóstico semanal de ocupación. | n) Notificación de paquetes. |

»» 3.6 Mensajes modelo para comunicaciones

Con el fin de realizar el trabajo de una manera más rápida, el departamento de reservaciones elabora este tipo de mensajes, los cuales permiten responder a los mensajes el mismo día en que se reciben. Aspecto que resulta muy importante para el buen funcionamiento del departamento y para dar una atención más adecuada al huésped. Existen diferentes tipos los cuales tenemos en la computadora y son usados en forma automática en solicitudes por internet. Algunos ejemplos:

- | | |
|--|--|
| › Para información general. | › Para cancelar reservación por no haber recibido el depósito. |
| › Para negar espacio. | › Para sugerir otros hoteles cuando no tenemos espacio en nuestro hotel. |
| › Para colocar en lista de espera. | |
| › Para solicitar el depósito respectivo. | |
| › Para confirmar la reservación. | |

»» 3.7 Tipos de habitaciones

<i>Estudio</i>	(S)	Habitación con un sofá cama de 1 m de ancho por 1.90 m de largo.
<i>Doble</i>	(D)	Tiene una cama de 1.36 m de ancho por 1.90 m de largo.
<i>Doble-Doble</i>	(DD)	Tiene dos camas dobles en la misma habitación.
<i>Twin</i>	(T)	Tiene dos camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo cada una.
<i>Triple</i>	(TX)	Tiene tres camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo.
<i>Queen</i>	(Q)	Tiene una cama de 1.50 m de ancho por 1.90 m de largo.
<i>King</i>	(K)	Tiene una cama de 2 m de ancho por 1.90 m de largo.
<i>Hollywood</i>	(H)	Tiene dos camas de 1 m de ancho por 1.90 m de largo, pero se puede unir o separar para formar <i>Twin</i> o <i>King</i> .
<i>Junior Suite</i>	(HS)	Habitación que cuenta con una sala; generalmente el tamaño de la habitación es más grande que los cuartos normales y puede tener diferentes tipos de camas (D, T, K, etcétera).
<i>Suite</i>	(ST)	Habitación que cuenta con una sala adjunta; también se puede tratar de una suite con una sala y 2 o 3 recámaras.
<i>Suite Presidencial</i>	(ST-P)	Es la suite más grande y lujosa del hotel; generalmente tiene una sala y varias recámaras, con entrada independiente pero comunicadas entre sí.

El tipo de habitación más conveniente para los hoteles es la DD, es decir, la que tiene dos camas dobles.

Esta información es muy útil para la recepcionista, en el momento de asignar habitaciones, ya que éstas pueden ser ocupadas por familias, parejas, convencionistas, etcétera.

Asimismo, es importante tomar en cuenta los diversos tipos de ocupación, que pueden ser: sencilla (una persona en la habitación), doble (dos personas en la misma habitación), triple (tres personas en la misma habitación) y cuádruple (cuatro personas en la misma habitación).



Por ejemplo, una habitación *King* puede tener ocupación doble, una suite puede tener ocupación sencilla, una junior suite puede tener ocupación triple, etcétera.

La tarifa asignada dependerá de los tipos de habitación y de ocupación.

»» 3.8 Llegada de una reservación

Se deben ejecutar los siguientes pasos:

- › Observar la disponibilidad de la fecha solicitada en la pantalla de la computadora o en la hoja de control de ocupación (dependiendo de si se utiliza el sistema computarizado o manual).
- › Llenar la forma de “confirmación de reservación”.
- › Dar de alta la reservación en la computadora o en las formas de control manual.
- › Archivar la forma impresa en el archivo cronológico de reservaciones, en la fecha en que el huésped llegará (si el huésped envió carta, e-mail, telegrama o fax, se archiva junto con la forma impresa).

Se debe indicar al cliente que las reservaciones sin depósito o garantía vencen a las 6 p.m.; asimismo, se le debe sugerir que garantice dicha reservación con una tarjeta de crédito. Los datos de la tarjeta de crédito que deben solicitarse al huésped son:

- a) Banco emisor de la tarjeta.
- b) Tipo de tarjeta.
- c) Número de tarjeta.
- d) Nombre del propietario de la tarjeta.
- e) Vigencia de la tarjeta (fecha de vencimiento).
- f) Número de código de la tarjeta.

Se le debe notificar al cliente que, en caso de no presentarse el día señalado en la reservación, se le cargará a la tarjeta el importe de la primera noche más el impuesto correspondiente.

Notas importantes:

1. Para poder hacer este tipo de cargos, el hotel debe tener un convenio firmado con las compañías que expiden las tarjetas de crédito.
2. Se recomienda al personal del departamento de reservaciones verificar la validez de la tarjeta; por ejemplo, el día de la llegada del huésped, se puede solicitar al banco emisor de la tarjeta, una autorización por la cantidad correspondiente a la primera noche de hospedaje del cliente.

»» 3.9 Cambios de fecha de llegada

Deben efectuarse los siguientes pasos:

- › Revisar la disponibilidad de ocupación de la nueva fecha solicitada.
- › Llenar la forma impresa “cambio de reservación”.
- › Realizar el cambio correspondiente en la computadora o en los instrumentos de control manual.
- › Archivar la forma original del cambio junto con la correspondencia en la que se especifica la nueva fecha de llegada y la copia de la forma del cambio en la fecha anterior.
- › En caso de que la reservación incluyera un depósito, debe informarse a la caja de recepción y a contabilidad.

»» 3.10 Cancelaciones

Los pasos para realizar una cancelación son los siguientes:

- › Llenar la forma de “reservaciones canceladas”.
- › Dar de baja la reservación en la computadora o borrarla del control manual.
- › Archivar la forma impresa en el archivo cronológico de reservaciones del día en que iba a llegar el huésped.
- › En caso de haber recibido algún depósito, tramitar el reembolso de acuerdo con las políticas establecidas por el hotel (vea la sección 3.12).

»» 3.11 Depósitos

Los depósitos son cantidades de dinero que el huésped o la agencia de viajes que hizo la reservación envía con el fin de garantizarla. Estos depósitos se reciben y se registran en un libro que se encuentra en la gerencia general, la cual, a su vez, pasa los cheques a la oficina de reservaciones y recaba la firma de recibido del empleado correspondiente.

La persona encargada de reservaciones procede a llenar la forma de recibo de depósito, la cual generalmente consta de original y tres copias, las que se distribuyen de la siguiente manera:

- › Original, para el cliente o agencia que lo envió.
- › Copia amarilla, para archivar en el consecutivo de depósitos.
- › Copia verde, para entregar al cajero, junto con el cheque del depósito, recabando la firma de recibido en la copia amarilla.
- › Copia color rosa, se archiva el día de la llegada del cliente, junto con la reservación.

Se debe actualizar la reservación en la computadora o en el sistema manual, anotando el monto del depósito y el número de recibo correspondiente.

Es conveniente elaborar diariamente el reporte de depósitos recibidos y numerarlos en forma consecutiva.

Nota importante:

En el original que se envió al cliente, se deben anotar las políticas de reembolso del hotel en caso de cancelación.

»» 3.12 Reembolsos

Después de realizar la cancelación de una reservación con depósito, se procede a realizar el reembolso, es decir, la devolución del dinero que el huésped o la agencia de viajes envió o pagó en el momento de hacer su reservación.

Se deben tomar los datos de la forma “reservaciones canceladas” y enviar al departamento de contabilidad la forma “solicitud de reembolso” para que se elabore el cheque respectivo.

Esta “solicitud de reembolso” se debe hacer en original y dos copias; el original le corresponde al departamento de contabilidad, una copia corresponde a correspondencia enviada y otra se anexa a la forma de cancelación.

Después de que el departamento de contabilidad haya elaborado el cheque éste se pasa al departamento de reservaciones, quien lo enviará al cliente junto con una carta.

La carta que se envía junto con el cheque se elaborará en original (que se envía al cliente junto con el cheque), y tres copias (una para el departamento de contabilidad, que la anexa a la póliza del cheque; otra para el archivo de la correspondencia enviada y una más se archiva en la carpeta de la fecha que se suponía debía llegar al huésped); finalmente, se anota el reembolso en la forma “control de reembolsos”, la cual debe elaborarse en original (para el departamento de contabilidad) y una copia (que se envía al departamento de reservaciones).



»» 3.13 Pago de comisiones

Los hoteles pagan determinado porcentaje de comisión a las agencias de viajes u otras personas que les hacen llegar clientes. Generalmente, esta comisión es de 10% sobre la tarifa de la habitación pagada por el cliente; sin embargo, puede variar de acuerdo con los convenios realizados con anterioridad.

Es muy importante que el hotel pague a las agencias lo más rápido posible, pues de esta manera recomendarán al hotel con más entusiasmo.

Para agilizar este pago se recomienda tener clasificadas a las agencias por número o por código, manejados por los departamentos de ventas y de contabilidad.

Con la ayuda de un buen programa de computadora, se podrá evaluar la productividad de las agencias y la rapidez con la que se les envía su comisión.

Desde el momento de recibir la reservación, se debe anotar el nombre de la agencia, su dirección y su número de clave. La clave se anotará en la factura, y a más tardar tres días después de la salida del cliente, se emitirá el cheque respectivo con base en la copia de la factura enviada al departamento de contabilidad.

»» 3.14 Descuentos y cortesías

Como parte de una estrategia de ventas, algunos hoteles ofrecen descuentos de cortesía a determinados huéspedes. El descuento es una rebaja de un determinado porcentaje del precio.

Las cortesías consisten en no cobrar la tarifa de la habitación. Las cortesías totales son aquellas en las cuales no se le cobra al huésped ningún consumo, del tipo que sea.

Desde que empieza a funcionar un hotel, se deben establecer políticas bien definidas en relación con los descuentos y las cortesías. Estas políticas deben dar respuesta a las siguientes preguntas:

- | | |
|---|---|
| a) ¿A quiénes se les dará descuento? | g) ¿Se debe pedir identificación al registrarse? |
| b) ¿Qué porcentaje de descuento? | h) ¿Quién autoriza los descuentos y las cortesías? |
| c) ¿En qué aspectos se aplica el descuento? (habitación, alimentos, bebidas, etcétera). | i) ¿Se aplicarán en el momento del registro o en el de la salida? |
| d) ¿Con cuánto tiempo de anticipación se solicita? | j) En las habitaciones con descuento, ¿se aplica la comisión? |
| e) ¿Se aplica a los acompañantes o sólo al titular de la habitación? | |
| f) ¿Cómo debe realizarse el pago? (efectivo, tarjeta de crédito, etcétera). | |

El departamento de reservas debe tener una lista autorizada con los nombres de las personas, compañías, sindicatos, que son acreedores a descuentos.

»» 3.15 Cupones

Algunos hoteles tienen convenios con algunas agencias de viajes y compañías aéreas, para que los huéspedes puedan pagar su estancia en el hotel con cupones.

El huésped pagó por estos cupones a la agencia de viajes o a la compañía aérea con anticipación; a su vez, el hotel realizará posteriormente el cobro a la compañía que los emitió.

Se recomienda que el hotel realice un estudio de investigación de la agencia con el fin de evitar problemas posteriores en la cobranza.

»» 3.16 Extensiones de estancia

Generalmente, cuando un huésped se registra debe escribir en el formato la fecha de su salida; sin embargo, algunos huéspedes desean prolongar su estancia unos días más; entonces, corresponderá al departamento de reservaciones autorizar la extensión; en caso de que se tengan habitaciones disponibles y después de dar la autorización al recepcionista en turno y notificar al huésped, se procederá a modificar la hoja de control de ocupación o la información de la computadora.

En las temporadas de alta ocupación, se deberá dar preferencia a las extensiones de los clientes que llegan de manera directa, a los que tienen más tiempo en el hotel o a aquellos cuya extensión de estancia es de muchos días, ya que aportarán mayores ingresos al hotel.

Desde luego, cabe mencionar que si el hotel no se encuentra lleno, debe darse la extensión a todos los huéspedes que lo soliciten.

»» 3.17 Allotments (asignaciones o cupones, disponibilidad de espacios)

Es un conjunto o lote de habitaciones que se contrata a través de alguna agencia de viajes o compañía, la cual envía al hotel a los huéspedes en grupos periódicos de manera semanal, quincenal o mensual. Se pueden considerar dos casos:

- › Reservar 10 habitaciones diariamente del 15 de diciembre al 30 de marzo.
- › Reservar 15 habitaciones los fines de semana (viernes, sábados y domingos) del 15 de diciembre al 30 de abril.

Por lo general, se especifica con la agencia de viajes un determinado número de días anteriores a la llegada, para confirmar la llegada a las habitaciones contratadas y recibir la lista de huéspedes por llegar.

Este periodo para confirmar la cantidad de habitaciones puede variar dependiendo del contrato, pero generalmente es de 14 a 21 días anteriores a la fecha de llegada (*cut off*).

En caso de confirmar 12 habitaciones y no ocupar alguna de ellas, se le cobrará a la agencia el importe correspondiente.

Existen otros aspectos que se deben considerar al realizar un contrato con la agencia, por ejemplo: tipos de habitación, total de habitaciones, cargos por cancelaciones después de haber confirmado tarifas, plan, periodo para pagar cupones, periodo para confirmar, etcétera.

El empleado de reservaciones debe llevar un control especial de *allotments*, ya sea a través de la computadora o bien manualmente.

»» 3.18 Paquetes

Existen algunos hoteles que, con el afán de atraer más clientes, forman paquetes. A continuación se listan los más conocidos:

- › Paquete familiar.
- › Paquete luna de miel.
- › Paquete de fin de semana.
- › Paquete de tenis.

En estos casos, se debe pedir el depósito de la primera noche, proporcional al precio del paquete.

El empleado del departamento de reservaciones llenará la forma especial de “notificación de paquetes” y anotará en la reservación el tipo de paquete vendido al cliente.

También es conveniente notificar a las personas a las que corresponderá proporcionar algún servicio incluido en el paquete, por ejemplo: agencia de viajes, arrendadora de autos, etcétera.



En términos generales, el paquete beneficia al hotel, a la agencia de viajes y al cliente. Al hotel, porque puede vender alimentos y bebidas o prestar otros servicios; a la agencia de viajes, porque gana más comisión, y al cliente porque le resulta más económico que pagar todos los servicios por separado.

»» 3.19 Planes especiales

Para promover las ventas de alimentos y bebidas, algunos hoteles tienen planes especiales, por ejemplo:

- › Plan europeo (incluye sólo hospedaje).
- › Plan continental (incluye hospedaje y desayuno continental).
- › Plan americano (incluye hospedaje, desayuno, comida y cena).
- › Plan americano modificado (incluye hospedaje, desayuno y comida o cena).

En estos casos, la oficina de reservas debe pedir el depósito por la primera noche, dependiendo del precio del plan, y anotar la información en la reservación.

Cuando el hotel tiene varios planes, se debe sugerir al huésped aquellos que incluyan la mayor cantidad de alimentos.

»» 3.20 Manejo de grupos

Para lograr el buen manejo de los grupos y convenciones que llegan al hotel se deben considerar los siguientes aspectos:

Contratación	}	Depósito (según las políticas de la empresa) Lista de huéspedes Nombre del guía o conductor Nombres de las personas importantes Programa detallado del grupo (con eventos) Horas de llegada y de salida Manejo de equipaje Pago de propinas Manejo de las cuentas Pago de las cuentas Contrato del grupo Contrato para cada evento en el hotel
Preparativos	}	Memorándum de operación de grupos (de reservas o ventas a todos los departamentos) Notificación de eventos Juntas entre jefes de departamento Juntas con los organizadores (días anteriores a la llegada) Preregistro de participantes en recepción
Llegada del grupo	}	Registro fuera de recepción Guías para conducir a los huéspedes a las habitaciones Conteo del equipaje Bienvenida al guía y VIP* Refrigerio sorpresa de cortesía Registro de firmas (cuentas maestra e individuales) Asignación de un supervisor de grupo (coordinación)

*VIP Siglas en inglés de *Very Important People*.

Copyright © 2009, Grupo Editorial Patria. All rights reserved.

Servicios	{	Supervisión constante Memoria anexa de cargos en la cuenta maestra
Salida	{	Pago de cuentas Entrega de llaves Revisión de habitaciones Regalos al conductor y VIP Hoja de evaluación de servicios por el organizador o guía Conteo del equipaje

**NOTIFICACIÓN DE LLEGADA DE GRUPO
O MEMORÁNDUM DE OPERACIÓN DE GRUPO***

No. _____ FECHA _____

De: Departamento de Ventas o Reservas

A: Gerencia general, Gerencia de área y Jefes de departamento

Nombre del grupo:

Fecha de llegada:

Hora de llegada:

Fecha de salida:

Hora de salida:

Habitaciones reservadas (cantidad y tipo):

Tarifas confirmadas:

Habitaciones de cortesía:

Depósito:

Recibo No.

Reservó:

Persona responsable o conductor:

Personas importantes dentro del grupo (VIP):

Envío de cortesías a personas importantes:

Manejo de equipajes:

Propinas a camaristas o botones:

Manejo de las cuentas:

Pago a las cuentas:

Indicaciones especiales:

PROGRAMA DEL GRUPO

Se deben detallar todas las actividades del grupo, desde su entrada hasta su salida.

Ejemplo:

Lunes 24 de abril:

De 7 a 9 h:

Desayuno libre.

De 9 a 13 h:

Sesión de trabajo (Salón Tulipán).

(Ver notificación de evento 4.26).

De 13 a 15 h:

Comida en el Salón Turquesa.

(Ver notificación del evento 4.27).

De 15 a 19 h:

Sesión de trabajo (Salón Gardenia).

De 19 a 20 h:

Libre.

20 h:

Salida de autobuses hacia el lugar donde se ofrecerá la cena.

De 21 a 23 h:

Cena fuera del hotel.

Restaurant "El Castillo". Av. López Mateos Sur 1342

Teléfonos 5629-3044 y 5654-3287

(Atención: Departamento de teléfonos).

*Se anexa la lista del grupo para elaborar el prerregistro. Favor de firmar de recibido esta notificación. Gracias.

Figura 3.9



»» 3.21 VTP

Son las iniciales del término “Viaje todo pagado”, y se refiere a los paquetes que organizan las líneas aéreas, los cuales incluyen mediante un solo pago, la transportación aérea, la transportación al aeropuerto, el hospedaje y, en algunas ocasiones, también los alimentos.

Existen algunos hoteles que firman convenios con las líneas aéreas para participar en estos paquetes.

Generalmente, la tarifa se reduce dependiendo de la categoría del hotel. Desde el momento de recibir la reservación, se debe anotar “VTP” y, en el momento de la llegada del huésped, se le deberán solicitar los cupones del hospedaje y alimentos.

En caso de los alimentos, el hotel le entregará al cliente otros cupones para que los pueda utilizar en el restaurante.

»» 3.22 Manejo de sobreventas

El término *sobreventas* se refiere al hecho de que el hotel ha tomado un número mayor de reservaciones que las habitaciones disponibles en una fecha determinada; por ejemplo, cuando se tienen 10 reservaciones con anticipo y ese día sólo se tienen seis habitaciones disponibles y no habrá más salidas de huéspedes en esa fecha.

A continuación se muestran algunas técnicas para buscar más habitaciones disponibles:

- a) Revisar el reporte del ama de llaves en forma minuciosa.
- b) Verificar en la caja las cuentas ya pagadas.
- c) Revisar la posibilidad de que existan reservaciones duplicadas.
- d) Buscar si existen vuelos cancelados.
- e) Verificar horas de llegadas de huéspedes con reservación.
- f) Supervisar las cancelaciones en el archivo cronológico.
- g) Supervisar las habitaciones bloqueadas con motivo de reparaciones.
- h) Verificar las “salidas tarde” (personas que salieron después de las 14:00 h o 15:00 h).
- i) Revisar si algún huésped que tiene reservación para ese día, ya está registrado desde días anteriores.

En caso de no poder dar alojamiento a todos los clientes, hay que buscar habitaciones en otro hotel de igual o mayor calidad que el propio (esta protección con otros hoteles debe solicitarse antes de la llegada del cliente).

Existen algunos hoteles que pagan a los clientes la cantidad que habían dejado como depósito y, a los que enviaron a otro hotel, se les paga la transportación a dicho lugar y la primera noche de hospedaje.

Este tipo de situaciones no deben ocurrir nunca en ningún hotel; sin embargo, en algunas ocasiones los empleados cometen errores o se producen fallas en los sistemas administrativos.

»» 3.23 Reportes elaborados en el departamento

Una de las obligaciones del departamento de reservasiones es la elaboración (ya sea en forma manual o con la ayuda de la computadora) de reportes que ayuden a la operación y promoción del hotel.

Los reportes más comunes son:

- | | |
|--|---|
| a) Llegadas del día siguiente. | c) Reservaciones recibidas por las agencias (detallado por cada agencia). |
| b) Reservaciones recibidas por los representantes. | |

- d) Reservas recibidas en compañías.
- e) Pronóstico semanal de ocupación.
- f) Pronóstico quincenal de ocupación.
- g) Pronóstico anual de ocupación.
- h) Reporte geográfico (estatal, nacional e internacional).
- i) Reporte a la Secretaría de Turismo.
- j) Reporte de los grupos por llegar.
- k) Reporte de la ocupación de otros hoteles (comparativo con la propia).
- l) Reporte de la asistencia del personal de dicho departamento.
- m) Reporte de la venta de paquetes y promociones especiales.
- n) Reservas recibidas por el sistema LADA 800.
- ñ) Reporte de fechas abiertas o cerradas.

»» 3.24 Gráficas de ocupación

La elaboración de estas gráficas la puede hacer la jefa de reservas, aunque en algunos hoteles se le encarga al gerente de división de habitaciones o al gerente de ventas.

Las gráficas pueden elaborarse con base en la ocupación de cada mes. Se aconseja que se realicen con color diferente cada año, en una misma tabulación, con el fin de conocer el comportamiento de la ocupación en el transcurso de un año o bien durante los últimos años. Esto permite implementar las estrategias de venta de determinados periodos y programar las vacaciones del personal, las compras de suministros, etcétera.

»» 3.25 Los créditos

Es conveniente que, desde que entra en funcionamiento un hotel, se establezcan las políticas de crédito para que los empleados del departamento de reservas las conozcan y apliquen de manera adecuada. Estas políticas pueden variar dependiendo el criterio del gerente general. Se recomienda tener listas actualizadas de compañías, oficinas de gobierno, asociaciones y clientes en general, y establecer en ellas cuáles tienen buen crédito (con la finalidad de tener un intercambio de información con otros hoteles, acerca de compañías morosas en los pagos o de clientes que presentan este tipo de problemas).

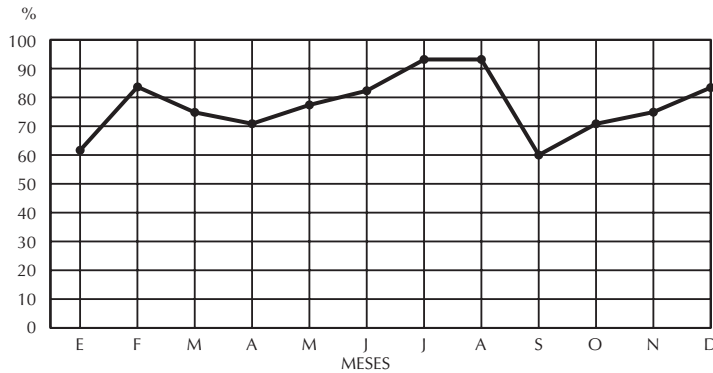
El promedio de ocupación anual se calcula de la siguiente forma: se suman los porcentajes de ocupación de los 12 meses del año y se divide entre 12.

Ejemplo:

MES	%	MES	%	MES	%
ENE	63	MAY	78	SEP	62
FEB	82	JUN	83	OCT	72
MAR	7	JUL	96	NOV	76
ABR	72	AGO	94	DIC	86

Promedio de ocupación anual = $940/12 = 78\%$

La gráfica de ocupación anual será:



Gráfica 3.1 Representación anual de ocupación en el hotel.

REPORTE GEOGRÁFICO NACIONAL

MES _____ AÑO _____ RECOPILO _____

ESTADO	CUARTOS OCUPADOS	RESERVACIONES	NOCHES	% DEL TOTAL NOCHES	OBSERVACIONES

REPORTE DE AGENCIAS DE VIAJE NACIONALES

MES _____ AÑO _____ ELABORÓ _____

CIUDAD	AGENCIA	RESERVACIONES ENVIADAS	CUARTOS	NOCHES	OBSERVACIONES

REPORTE GEOGRÁFICO NACIONAL

MES _____ AÑO _____ RECOPILO _____

PROCEDENCIA	RESERVACIONES	CUARTOS	NOCHES	OBSERVACIONES
Agencia de viajes				
Representantes				
Hoteles cadena				
Líneas aéreas				
Compañías				
Gobierno				
Clientes				

PRONÓSTICO ANUAL DE OCUPACIÓN:

AÑO _____ ELABORÓ _____

MES	RESERVACIONES	CUARTOS	OCUPADOS	PORCENTAJE DE OCUPACIÓN

Figura 3.10 Formatos para reportes en el departamento de reservaciones.

Así, al recibir una reservación y solicitud para que se envíe la cuenta al cobro, se debe saber qué contestar dependiendo del tipo de compañía. En algunos casos se solicitará una carta haciéndose responsable por el pago de dicha cuenta y especificando en ella los tipos de cargos que se pagarán. Después de recibir esta carta se debe verificar su autenticidad. Por último, es conveniente colocar junto al nombre de la compañía a la que se le otorgó el crédito, los nombres de sus ejecutivos que cuentan con la facultad de autorizar cuentas al cobro. Esto evitará muchos problemas en un futuro.

Quizá se piense que lo más cómodo para el hotel es no aceptar cuentas por cobrar; sin embargo, seguir este criterio puede ocasionar la pérdida de muchos clientes. Se debe otorgar crédito a las compañías que han sido investigadas en forma detallada. Lo anterior debe contemplarse como una estrategia de ventas.

»» 3.26 Tarjetas de historia del huésped

En algunos hoteles que se preocupan por brindar un mejor servicio al cliente, se tienen tarjetas de los que son más asiduos al hotel. En ellas, se deben especificar algunos detalles como habitación de su preferencia, tipo de comida, tipo de bebida, aspectos deportivos, aficiones predilectas, fecha de cumpleaños, etcétera.

Generalmente, esta función la realiza la encargada de relaciones públicas del hotel, con la ayuda de los departamentos de ventas, recepción, reservaciones, botones, alimentos y bebidas. Este control se puede hacer manualmente o mediante una computadora. El huésped se sentirá halagado por las atenciones especiales, tratará de regresar cada vez que le sea posible y recomendará el hotel entre sus amistades.

»» 3.27 Archivo del departamento

Una de las principales bases para el buen funcionamiento del departamento de reservaciones, consiste en que toda la papelería recibida o las copias enviadas, se conserven siempre bien clasificadas. Los archivos que se deben tener son:

- a) Archivo cronológico de las reservaciones pasadas y futuras de los huéspedes.
- b) Archivo de toda la correspondencia recibida de los diversos departamentos del hotel.
- c) Archivo de todas las copias de la papelería enviada a los departamentos del hotel.
- d) Archivo cronológico de los correos electrónicos y faxes y enviados y recibidos de clientes.
- e) Archivo de las tarjetas de registro de los huéspedes que han estado registrados en el hotel.
- f) Archivo de los recibos de depósitos por reservaciones.
- g) Archivo de todas las copias de los reportes enviados.

Esto ayudará a tener un mejor control y a obtener datos en el caso de algunos problemas que pudieran presentarse.

»» 3.28 Estudio de un caso real

Este caso sucedió en un hotel de cinco estrellas en Aguascalientes. Eran las 11 p.m. y se presentó a la recepción de hotel una persona que dijo tenía una reservación confirmada y garantizada con tarjeta de crédito. El hotel se encontraba lleno y no existía la posibilidad de darle alojamiento esa noche.

Todos los hoteles de la misma categoría en la ciudad de Aguascalientes se encontraban llenos.

- a) ¿Qué debemos hacer en este caso?
- b) ¿Qué repercusiones legales puede tener el problema?
- c) ¿Qué tipo de compensaciones se pueden manejar?
- d) ¿Cómo evitar que el problema se repita?