



RESERVAS HOTEL

El departamento de Reservas lo podemos encontrar dentro de la estructura del Area Comercial (Marketing y Ventas), dentro de la Recepción e incluso en División Cuartos, esto depende de la visión y política del hotel.

El departamento de Reservas del hotel para trabajar eficientemente necesita interactuar con otros departamentos. Veamos:

- Con Marketing y Ventas porque toda la dinámica de contratos con agencias, políticas de ventas, promociones, tarifas y otros se desarrollan en ventas e inciden en las reservas
- Con la Recepción porque esta tiene la gestión y control de las habitaciones. De hecho, la Recepción depende de las listas de reservas para asignar las habitaciones por tipo y con los requerimientos solicitados.
- Con Ama de llaves tiene relación porque este es responsable de habilitar las habitaciones del hotel y comunica cuando es posible ocupar cada habitación.
- Con la Contraloría porque necesita conocer las habitaciones reservadas y muchas veces se deben aclarar tarifas y cobros realizados o no..

Las principales funciones del departamento de reservas de un hotel son las siguientes:

- Procesar las reservas que recibe el hotel por diferentes canales, sean por correo electrónico, llamadas telefónicas, agencias de viaje, online o central de reservas.
- Manejar y verificar las plataformas y motores de reservas digitales
- Conocer las distintas habitaciones disponibles en el hotel, sus características, ubicación y distribución.
- Verificar y actualizar la disponibilidad de habitaciones, con la finalidad de evitar errores, overbooking o escasez en las reservas del hotel.
- Informar a Recepción sobre las características y requerimientos de cada reserva.
- Realizar el registro de las cancelaciones y modificaciones de reservas e informar de inmediato los cambios a Recepción.
- Comprobar la veracidad de la reserva que entrega un cliente y no aparece en el sistema del hotel.



- Informar a los clientes si sus solicitudes de reservación fueron aceptada, denegada o existe algún cambio en su reserva.
- Brindar soporte en la elaboración de ingresos y ocupación.
- Apoyar en el registro de huéspedes, si es necesario.
- Registrar todos los datos necesarios para la elaboración de la reserva.
- El personal del departamento de reservas debe conocer todo lo concerniente al trabajo de Recepción y contar con experiencia en el área.
- Conocer los presupuestos de ventas, las tarifas y beneficios de cada plan o paquete que ofrece el hotel.
- Revisar el reporte elaborado por la auditoría nocturna, que contiene: entradas sin reservación, llegadas no show (con o sin depósito), salidas anticipadas, salidas pendientes, habitaciones bloqueadas por reparaciones, habitaciones ocupadas por personal del hotel, titulares de reservas que no se presentaron entre otros temas.
- Modificar la reservación de un cliente, si este lo solicita y es posible aplicar los cambios.
- Estudiar todos los días las posibilidades de alojamiento, para mantener actualizados a los demás departamentos.
- Analizar meticulosamente el nivel de ocupación del hotel por periodos de tiempo. Esto permite conocer los cupos disponibles y ver de forma eficiente la capacidad del hotel.
- Archivar toda la información por un periodo de tiempo determinado.

Recomendaciones y consideraciones para el Sistema de Reservas del Hotel.

- Toda solicitud de reserva individual debe ser contestada no más de tres (3) horas laborables de recibida. En el caso de grupos no más de 6 horas.
- La reserva realizada el mismo día de la estancia no acepta cambio de fecha, por lo que, si no se presenta, se hará el cargo de No Show de la primera noche.
- Toda habitación debe tener garantía de pago antes de la entrada al hotel. Las reservaciones recibidas directamente en el hotel se solicita tarjeta para garantizar su reservación y en el caso de que se tenga espacio disponible y que el cliente se niegue a dejar su tarjeta por razones personales, se le puede hacer las reservaciones por excepción con tiempo límite a las 18.00 horas informándole que en caso de que el hotel se llene, se le llamará por teléfono para validar su



reservación y recabar la tarjeta ya que se debería de hacer el cargo. En caso de que esta reservación no garantizada, el cliente no llega, se hace la cancelación, pero no genera un cargo de no show.

- En temporadas altas, puentes, festivos, eventos de alta demanda; se deben establecer restricciones de estancias mínimas, fechas de entrada y salida y otras que permitan el máximo aprovechamiento del producto. Las promociones se aplican según conviene al hotel y con el consenso de la dirección comercial.
- Reservas pago de destino se deben validar la tarjeta en el momento de recibir la reservación. En caso de rechazar se regresa al origen. Tiene 24 horas para arreglar y si no se cancela la reserva. Se deben cobrar de acuerdo con la fecha que se establece en la misma reservación.
- Todas las reservas deben ingresarse en el sistema el mismo día que se recibe y validar la forma de pago en el momento de la reservación directa.
- Las llamadas a los teléfonos de reservaciones deben ser contestadas antes del tercer timbrado.
- Toda habitación debe tener garantía de pago antes de la entrada al hotel. Las reservas individuales directas, mínimo la primera noche. En temporada bajo, el caso de reservas aceptadas sin garantía, se cancelan a las 18.00 horas de ese día y no procede cobro de No Show.
- Las reservas de contrato con agencias o empresas que no tienen crédito deben estar pagadas al 100% antes de las 24 horas de su entrada. Grupos directos debe estar totalmente pagados antes de las 72 horas de su entrada.
- Reservas amparadas en contratos comerciales de agencia con crédito tienen los días estipulado en contrato para su pago.
- Cualquier cliente que se presenta en el hotel aludiendo que tiene una reserva, pero no consta en el sistema de reservación, debe dejar una garantía que cubra su estancia por una noche (efectivo o TD, o check in con TC) mientras se aclara la situación. Es responsabilidad del área de Ventas que en las siguientes 24 horas quede aclarada la incidencia. Cuando se acredita la reserva, se realiza el reembolso de la garantía al cliente (paid out).
- La reserva realizada el mismo día de la estancia no aplica cancelación, por lo que se hará el cargo de No Show. En el caso de la habitación sin garantía de pago, se cancela a las 18:00 horas y no hay cargo.
- La cancelación de la habitación individual generalmente se aplica entre las 24 y 72 horas antes de la fecha de entrada para que sea acreditada la devolución; en temporadas altas, puentes, festivos o eventos, se pueden ampliar el término de acreditación de la cancelación. La determinación del tiempo se debe establecer considerando factores tales como la temporada del año y la política de la

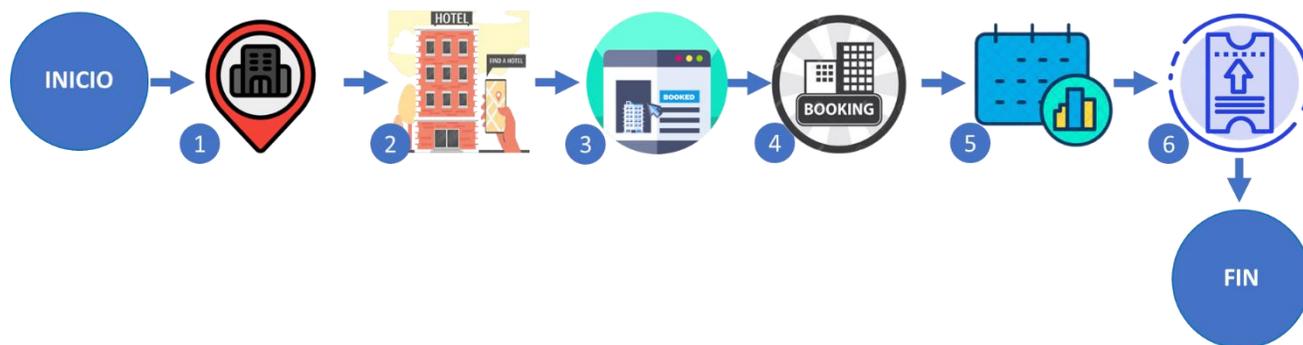


competencia. En cualquier caso, debe estar perfectamente definido el tiempo de cancelación en toda la información de promoción, publicidad, oferta, negociación, contratación y otros.

- La cancelación de grupos aplica según temporada y destino, lo cual debe quedar determinado en procedimiento operativo y especificado en contrato. El mínimo permitido es siete (7) días antes de la fecha de entrada para que sea acreditada la devolución parcial o total. Este plazo puede aumentar de acuerdo a la temporada.
- La cancelación de salones aplica de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato.
- Se considera un grupo a una reservación de no menos de 10 habitaciones pagadas con la misma fecha de estancia grupal. A partir de la onceava (11) habitación se aplicará un programa de cortesías según lo establecido.
- En el caso de grupos que se consideran con alguna condición de riesgo, se podrán aplicar garantías de acuerdo a lo establecido en la organización.
- La habitación reservada pagada y no ocupada (No Show) genera el cargo de una noche y libera la habitación para su venta.
- En caso de que no pueda brindar el servicio de hospedaje contratado por el cliente, el hotel por su propia cuenta encontrará adecuadas alternativas para suplir el servicio contratado, que sean por lo menos igual o mejor a los beneficios contratados originalmente. Incluye el costo de traslado. El hotel debe asegurar que la tarifa del cliente cubra la tarifa otorgada por el hotel al que se enviará al cliente.
- En caso de que la tarifa a pagar en el hotel de desvío sea superior a la contratada y se produzca una pérdida para el hotel, se debe revisar si la sobreventa se origina por dolo, negligencia, morosidad y descuido, y en caso positivo, considerar la aplicación de la responsabilidad material.
- Cada hotel deberá hacer negociaciones como mínimo dos de los hoteles más cercanos de su plaza, para poder enviar y recibir sus respectivas sobreventas a tarifa preferencial.

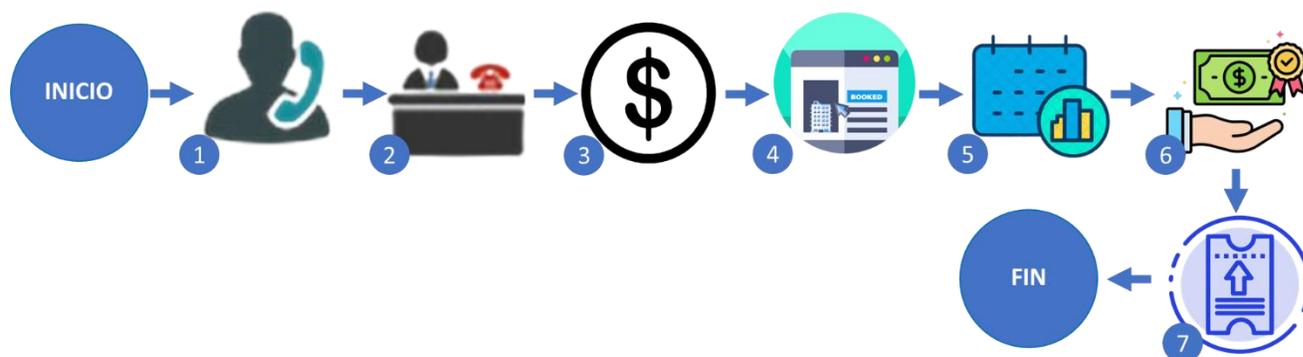


Secuencia Reserva de Cuarto Online



- 1 Seleccionamos la agencia online o motor de reservas.
- 2 Encontramos el hotel requerido.
- 3 Registramos los detalles de la reserva: tipo de cuarto, cantidad de personas, fecha y otros detalles según disponibilidad.
- 4 Formalizamos nuestros requisitos en la app.
- 5 Confirmamos la reserva y procedemos a realizar el pago online.
- 6 Descarga su comprobante de reservación.

Secuencia Reserva por teléfono (directa)





HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras

- 1 Solicitamos reserva por teléfono, correo o directa.
- 2 Reservacionista consulta disponibilidad en sistema.
- 3 Reservacionista e informa costo de la reserva.
- 4 Reservacionista toma datos en el sistema de la reserva.
- 5 Confirmamos la reserva y damos nuestro correo.
- 6 Se realiza el pago de la reservación o al menos de la garantía establecida.
- 7 Obtenemos nuestro comprobante de reservación.

Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando