**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Asignación de Habitaciones**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **TAREA: 26 de Septiembre** |

OBSERVACIONES: **Elabora un folder de evidencias donde separes apuntes con su respectiva actividad, casos prácticos y tareas. Utiliza las fechas de la solicitud para que tengan un orden.**

**INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente tu apunte subraya lo más importante y posteriormente realiza un cuadro mental (*dibujos*) y un cuadro conceptual**

**Información del cliente**

Para poder llevar a cabo esta operación eficazmente, será fundamental disponer de información. En primer lugar, la información del cliente dirigida al hotel:

**Datos básicos**, como las fechas de estancia, la categoría deseada o el número de personas que ocuparán la habitación.

**Necesidades particulares**, como por ejemplo sabiendo si habrá un bebé en la habitación, si se trata de una persona minusválida o bien si se trata de personas mayores.

**Demandas especiales**, como la sensibilidad al ruido, fumador / no fumador (confieso mi debilidad por los establecimientos íntegramente no fumadores), o si es una reserva para una ocasión especial.

En segundo lugar, información que el hotel debe comunicar al cliente:

**En términos de localización**, el hotel debe señalar dónde se encuentra, cómo llegar o qué instalaciones tiene alrededor.

**En términos de categoría**, el hotel debe especificar su categoría y describir bien, en consecuencia, las categorías de habitaciones de que dispone.

**En términos de servicios e instalaciones**, el hotel debe describir todo aquello que ofrece en sus habitaciones y en sus distintos puntos de venta.

**¿Existe la posibilidad de acercarse a las exigencias del cliente en caso de no disponer inmediatamente de lo que se nos pide?**

Sí, se me ocurre nada más que un hotel en el que todas las habitaciones están pintadas de blanco. ¿Qué podemos hacer si un cliente nos pide una habitación azul? (Tarde o temprano ocurrirá y todos lo sabemos) Pues tenemos dos opciones: o se pinta la habitación de azul a la demanda del cliente (y eso, para mí, es un detallazo que distingue a un hotel de lujo de alta gama) o se describe un servicio del que el hotel sí dispone para reemplazar la ausencia del requisito demandado por el cliente (“disponemos de una piscina interior-exterior climatizada”, “puede disfrutar del desayuno en su terraza con vistas al mar”…)

**La asignación de habitaciones**

Agrupar en una misma planta a todos los clientes alojados es la fórmula más rentable para asignar habitaciones pues permite ahorrar en costes.

* Permite ahorrar tiempo en el desplazamiento de las camareras de piso durante su rutina de trabajo. De hecho, puede derivar incluso en necesitar menos personal.
* Si la ocupación es baja durante un tiempo prolongado se puede cerrar plantas y cortar suministros de luz, climatización, etcétera.
* Los grupos se concentran en una misma planta para no causar molestias al resto de clientes y evitar comparaciones entre habitaciones. Las peticiones de cambio de habitación, una vez usadas, implican cierto coste pues las camareras tienen que limpiar más habitaciones de las previstas***.***

La asignación de habitaciones puede realizarse antes o justo cuando el cliente llega al hotel según su preferencia. Asignarlas antes facilita el control de habitaciones. Se puede hacer desde:

* *Reservas o Back office*: si existe este Subdepartamento es él quien realiza la primera pre asignación de la habitación a una reserva, aunque puede que llegado el momento esa habitación no sea factible y se deba asignar una nueva.
* *Mostrador o front office*: supervisa la disponibilidad de las habitaciones pre asignadas, cambiándolas en caso necesario, pues sabe la situación exacta y real de cada habitación en todo momento.

Los establecimientos hoteleros suelen atender primero las peticiones de habitaciones con características especiales, puesto que son las menos numerosas, por ejemplo, habitaciones triples, con cama de matrimonio, de fácil acceso, amplias para añadir una cuna o cama supletoria, etcétera. Sin embargo, en caso de tener grupos o clientes VIP la preferencia será para ellos. Esta preferencia permite alojar al grupo en una misma planta y a los clientes VIP en nuestras mejores habitaciones.

***Las habitaciones serán asignadas por el siguiente orden:***

* Habitaciones para grupos.
* Habitaciones para clientes VIP.
* Habitaciones para clientes que solicitan habitaciones especiales.
* Habitaciones no especiales a demanda de cada cliente.

***La admisión de clientes con o sin reserva***.

El planning es la aplicación utilizada para comprobar la Disponibilidad de habitaciones en tiempo real. Es lo primero que deberás hacer para atender a ese tipo de clientes. Sin embargo, si tienen reserva, lo primero será localizarla en el programa informático para utilizar los datos registrados. Walk-in: Clientes sin reserva. También conocidos como clientes directos.

El proceso de check-in (entrada del huésped)

***Las funciones que desempeña un/a recepcionista durante el proceso de entrada del cliente al hotel es:***

* Saludar al cliente
* Solicitar su documento de identidad
* Localizar su reserva en el programa informático
* Solicitar su tarjeta de crédito para archivar los dígitos en el programa informático con el fin de garantizar la reserva
* Proceder a las tareas administrativas para registrar al cliente como huésped
* Entregarle la llave de su habitación
* Por último archivar toda la documentación generada durante el proceso.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Tarjeta de registro del huésped**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **TAREA: 27 de Septiembre** |

OBSERVACIONES: **Elabora un folder de evidencias donde separes apuntes con su respectiva actividad, casos prácticos y tareas. Utiliza las fechas de la solicitud para que tengan un orden.**

**INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente tu apunte subraya lo más importante y posteriormente realiza un cuestionario e ilustra tu apunte**

***Métodos de registro de clientes***

Es una parte del proceso de check-in que consiste en anotar administrativamente la entrada del cliente en el hotel. Actualizar datos en el sistema informático .Los documentos que se necesitan en la recepción de un hotel durante el "registro a clientes" son:

* Pasaporte o identificación
* Reserva.
* Tarjeta de registro: es el documento en papel emitido por recepción que firmará el cliente. Es el contrato entre empresa-huésped.
* Ficha de policía: ficha de datos personales que cada hotel complementa sobre cada uno de sus huéspedes en el sistema informático. Se envía de forma digitalizada a la Dirección General de Policía.

***El registro anticipado de clientes***

Es una práctica habitual realizada por los hoteles para agilizar el check-in de grupos y evitar un colapso de personas en el mostrador de recepción. Estos grupos suelen viajar acompañados de un guía y con la contratación previa de los servicios de alojamiento y manutención entre otros posibles servicios.

***Tarjetas de Registro del Huésped***

PROCEDIMIENTO:

Revisa la tarjeta de registro y anota los datos faltantes:

* Motivos del viaje
* Medio de reservación
* Número de personas
* Número de habitación(es) asignada(as)
* Precio
* Hora y fecha de entrada
* Iniciales o nombre del recepcionista
* Observaciones

Guarda la tarifa de registro de acuerdo al apellido del huésped y elabora después el registro de entradas

Entrega a la caja de recepción el estado de cuenta o folio de registro correspondiente a la habitación asignada

Coloca las **tirillas** en sus lugares respectivos; teléfonos, amas de llaves

***Elaboración de tirillas de reservaciones***

La tirilla de reservaciones es una tarjeta en forma de tirilla que contiene los datos fundamentales de la reservación, se utiliza como complemento y se destina (en los hoteles con este sistema manual) a un ordenador (rack: tablero con separaciones individuales con el número de habitaciones) de reservaciones, donde las tirillas se ordenan por fecha de entrada y alfabéticamente.

Elaboración de tirillas de reservaciones

* Las tirillas son de diferentes colores, según el tipo de reservaciones por ejemplo :
* Rojas: provisionales
* Amarillas: confirmadas
* Verdes: garantizadas
* Elaboración de tirillas de reservaciones
* Una tirilla se divide en cinco renglones, cuya división no es arbitraria, sino que obedece a la construcción de los ordenadores correspondientes.
* En los renglones se anotan los datos siguientes:

1.- Primer renglón: La fecha de entrada, se comienza por el mes y posteriormente el día. Sólo se coloca el año cuando la reservación es para el año próximo al que está en curso. Se anotan además el nombre del cliente, número de personas, tipo de habitación, tarifa y plan.

2.- Segundo renglón: La fecha de salida, tipo de reservación y quién la hace.

3.-Tercer renglón: Quién paga la habitación y de qué servicios se hace cargo.

4. Cuarto renglón: Observaciones.

5. Quinto renglón: Iníciales del empleado que tomó la reservación y fecha de su recepción.

***¿Qué hacer cuando son dos o más personas en una habitación?***

Además de la persona que se registró y que es el responsable de la cuenta, sus compañeros esperan llamadas telefónicas o recados

PROCEDIMIENTO:

* Elaborar trillas de información y distribuye de la misma manera
* Además del titular responsable de la cuenta, sus acompañantes por comodidad deben firmar sus consumos también
* Solicita al acompañante autorizado que firma el estado de cuenta debajo de la firma del titular y elaborar la tarjeta de identificación correspondiente y entrégaselo
* Si se registran dos o más personas que comparten la misma habitación, pero cuyos consumos se cargarán por separado (cuentas separadas)
* Se entrega a cada huésped una tarjeta de registro y un estado de cuenta: la primera tarjeta se anota 1/3 y la segunda 2/3 y la tercera 3/3

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Registro de Grupos**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **TAREA: 28 de Septiembre** |

OBSERVACIONES: **Elabora un folder de evidencias donde separes apuntes con su respectiva actividad, casos prácticos y tareas. Utiliza las fechas de la solicitud para que tengan un orden.**

**INSTRUCCIONES: Lee cuidadosamente tu apunte subraya lo más importante y posteriormente realiza un cuadro mental (*ideas y dibujos*)**

**Registro de Grupos**

***Registro de Grupos***

Se establece dado el número considerable de habitaciones en virtud de un evento o motivo común (más de 15 personas)

PROCEDIMIENTO:

* Verifica la lista de integrantes, tipo de servicio
* Bloquea las habitaciones con el **rack** numérico ( tablero con separaciones individuales con el número de habitaciones) con las micas respectivas
* Anota el tipo y número de habitaciones asignada cada huésped. Cuando en una habitación se hospedan a o más personas anota en la tarjeta de registro
* Elabora pre registro del grupo, cuenta maestra, cuenta de extras, tarjeta de registro
* Coloca las llaves de las habitaciones asignadas en un sobre con los datos de cada integrante del grupo
* Identifica al guía o responsable autorizado del grupo
* Solicita que firme la cuenta maestra, si existen modificaciones verifica con el ejecutivo de ventas
* Dales la bienvenida a los miembros y entrégales el sobre con su llave y el estado de extras para que lo firmen.
* Normalmente los extras son pagados por cada integrante del grupo si es así solicita la forma de pago
* Si es tarjeta procesa el pagaré(Voucher) respectivo y solicita que lo firme
* Si es en efectivo. Realice el depósito en la caja
* Antes de registrar a todos los integrantes envía la lista al botones para que ordene las distribución del equipaje en las habitaciones
* Reparta las trillas, los depósitos correspondientes
* Entrega al cajero de recepción: cuentas maestras y estados de cuentas extras

***Estado de Situación de las Habitaciones.***

Las habitaciones de un hotel pueden encontrarse en los siguientes cinco estados de situación, que son básicos para poder desarrollar eficientemente el trabajo de Recepción. Tales estados deben estar siempre actualizados mediante una perfecta coordinación entre Ama de Llaves y el Front Desk.

• Ocupada. La habitación esta ocupada por huéspedes.

• Bloqueada. La habitación no puede ser asignada a un huésped, por lo general las habitaciones se bloquean por trabajos de mantenimiento.

• Salida. La habitación ha sido desocupada, pero la limpieza aun no se ha efectuado.

• Disponible. La habitación esta lista para ser ocupada por otro huésped.

• Reservada. Si en el día en curso se ha asignado la habitación antes de la llegada del huésped, entonces figurara como reservada.