**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Personas Rechazadas**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 5 de OCTUBRE** |

**OBSERVACIONES:** Realizar un cuadro mental de su apunte con **letra legible** y con buena presentación. Utilizar el formato para cada una de las hojas

***PERSONAS RECHAZADAS***

Una buena organización debe establecer los procedimientos de atención a las personas a las que no se les puede asignar habitación, debido a que el hotel se encuentra lleno. A continuación se presentan algunos procedimientos utilizados por algunas cadenas de hoteles:

a) Personas que no tienen reservación. Se les podrá recomendar otro hotel si lo solicitan y proporcionarles el directorio telefónico y un teléfono para que puedan llamar a otros hoteles.

b) Personas cuya reservación venció a las 6:00 p.m. Se les explica que este tipo de reservaciones vence a dicha hora, según se especifica en la boleta de reservaciones del huésped. Se intenta conseguirle habitación en otro hotel.

c) Persona que hizo reservación y envió depósito. Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría que el propio; se le pagará la transportación al hotel alternativo y la primera noche de hospedaje; al día siguiente se le recogerá para traerlo al hotel y el gerente de ventas o de la división de habitaciones le ofrecerá disculpas. Asimismo, se le puede mandar fruta y flores a su habitación (en algunos hoteles se le paga al huésped una llamada de 5 minutos para que notifique a su familia que estará en otro hotel,).

d) Persona que indica que tiene reservación, pero no se tienen antecedentes al respecto. Se le ayuda a conseguir habitación en otro hotel y se le pregunta lo siguiente:

1. ¿Dónde hizo su reservación?

2. ¿Cuándo?

3. ¿Envió depósito?

4. ¿Quién confirmó?

5. ¿Tiene confirmación por escrito?

Se debe tener cuidado con las personas que dicen tener reservación pero nunca la hicieron. Se recomienda llevar un conteo y registro de las personas rechazadas, pues esta información es importante para el hotel.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÁCTICO**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Personas Rechazadas**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 4 de OCTUBRE** |

Observaciones: Basándote de tu apunte, contesta las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué harías con las personas que no tienen reservación y no se les puede asignar una habitación ya que el hotel se encuentra lleno?

2.- ¿Qué solución darías si la persona hizo reservación y envió depósito y no se encuentran habitaciones disponibles?

3.- ¿Qué decisión tomarías si una persona te indica que tiene reservación pero no se tiene antecedentes al respecto?

4.- ¿Qué pasa con las personas cuya reservación venció a las 6:00 p.m. y llegaron a las 8:00 p.m. sin avisar de su retraso y ya no hay habitaciones disponibles?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Problemas en la entrada del huésped**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 4 de OCTUBRE** |

**OBSERVACIONES:** Ilustrar su apunte.

***PROBLEMAS EN LA ENTRADA DEL HUÉSPED***

1. Son las 8:00 a.m. llega un huésped que tiene reservación, pero el hotel está lleno en ese momento.

2. Al llegar un huésped, indica que hizo su reservación; el recepcionista no la encuentra pero hay muchas habitaciones disponibles.

3. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona sin reservación solicitando habitación.

4. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía habitación pero que su reservación venció a las 6:00 p.m. y por lo tanto se canceló.

5. El hotel está lleno, son las 10:00 p.m., llega una persona que tenía reservación con el depósito respectivo, pero existe un estado de sobre-venta.

6. El hotel está lleno, llega una persona a las 10:00 p.m., con una reservación con depósito que entregó a la agencia de viajes. En el hotel no se tiene noticia acerca de dicha reservación.

7. El huésped llena la tarjeta de registro con letra ilegible.

8. El huésped no anotó todos sus datos en la tarjeta; olvidó escribir su domicilio.

9. El huésped le indicó al recepcionista que entrará una sola persona a la habitación y el bell boy reportó que entraron dos.

10. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía desconocida que no tiene crédito en el hotel.

11. Entra un huésped sin reservación e indica que la cuenta la pagará una compañía que sí tiene crédito en el hotel.

12. El huésped indica que la cuenta la pagará el huésped que ya se encuentra hospedado en el hotel.

13. Un cliente del bar envía a un mesero por la tarjeta de registro ya que quiere una habitación.

14. Son las 10:00 p.m. Llega un huésped con reservación y depósito enviado

Había reservado una habitación estándar pero sólo se dispone de una suite o una habitación más cara.

15. El huésped indica que envió un depósito de 100 dólares. El recepcionista no tiene notificación al respecto.

16. El huésped indica que envió 500 dólares, el recepcionista observa que llegaron al hotel sólo 450 dólares.

17. Al llegar, el huésped indica que se hospedará con otra persona que ya tiene habitación asignada en el hotel.

18. En el hotel hay una convención; llega un cliente que dice formar parte de la misma (hay una cuenta maestra mediante la cual la compañía pagará todas las habitaciones). Esta persona no aparece en la lista de convencionistas.

19. Un huésped que ya estaba registrado indica que quiere otra habitación porque llegaron sus familiares y quiere una sola cuenta.

20. Un cliente va a recepción a notificar que ese día, más tarde, entrará su esposa a la habitación.

21. Entra un huésped en estado de ebriedad, no trae equipaje y sólo se hospedará una noche.

22. Al registrarse, un huésped quiere exactamente la habitación 203, que está ocupada.

23. Al entrar, un huésped trae un cupón de un VTP que compró en Mexicana de Aviación. Ya se tenía la reservación.

24. El cliente se presenta con un cupón de una agencia de viajes desconocida, por la cantidad de 300 dólares. No se tiene la reservación.

25. El cliente entra a las 6:30 a.m. No quiere que se le cargue la renta de la noche.

26. Entran al hotel dos señores. ¿Cómo se debe hacer el registro?

27. Se tiene una entrada de seis habitaciones. Un solo cliente indica que pagará todas con su tarjeta de crédito.

28. Sólo están disponibles habitaciones sucias.

29. El huésped indica que se hospedará durante tres noches y no tiene tarjeta de crédito.

30. El cliente quiere la habitación por seis noches pero sólo se tienen habitaciones para las próximas tres noches.

31. Se registra el guía del grupo y dice que necesita diez habitaciones cuádruples.

No se tenía reservación, sólo estarán una noche y no tienen crédito.

32. El botones no está pues se encuentra ocupado haciendo otro servicio.

33. El cliente se niega a pagar el depósito ya que no tiene tarjeta de crédito.

34. El cliente se niega a firmar el voucher (pagaré; en blanco de la tarjeta de crédito)

35. Una persona desea una habitación para seis personas adultas. La habitación tiene dos camas matrimoniales.

36. El huésped no quiere que lo acompañe el botones.

37. El huésped, al llegar, quiere que lo despierten al día siguiente a las 6:00 a.m.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÁCTICO**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Problemas en la entrada del huésped**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 4 de OCTUBRE** |

**PROBLEMÁTICA:**

Un cliente compra una noche de hotel, aceptando una modalidad que expresamente penaliza los cambios o modificaciones con el importe total de la reserva. Tras finalizar el proceso de compra, se da cuenta de que **se ha confundido de fecha,** reservando tres días después de lo deseado.

El cliente contacta por teléfono con el hotel, comenta su error en la reserva y los costes de penalización asociados. Como eran las 22:00 hrs. no se encontraba el encargado de reservaciones.

**SOLUCIÓN**

1.- ¿Qué solución le darías?

2.- Si fueras el encargado de las reservaciones ¿qué estrategia llevarías acabo para contar con la fidelidad del cliente?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Control del estado de las habitaciones**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 3 de OCTUBRE** |

**OBSERVACIONES:** Realizar un cuadro sinóptico de su apunte con **letra legible** y con buena presentación e ilustrar su apunte. Utilizar el formato para cada una de las hojas.

* Imprimir cinco formatos en el control de habitaciones; ejemplo: Requisición al almacén. Control de quejas de huéspedes. Aviso de cambio de cuarto.

**Control del estado de las habitaciones**

Para lograr un control efectivo del estado de cada una de las habitaciones (ocupadas, vacías, sucias, etc.) se puede utilizar dos sistemas el computarizado o el control manual

SISTEMA COMPUTALIZADO DE CONTROL DE HABITACIONES

Se recomienda los menús contengan la información siguiente:

Recepción

* Registro de huéspedes.
* Consulta de reservaciones y de ocupación
* Listado de llegadas y salidas.
* Manejo de grupos y de cuentas maestras.
* RFC de los clientes.
* Cambios de cuarto.
* Pre registros.
* Búsqueda de huéspedes.
* Ingresos de No-Shows

Caja de Recepción:

* Control de cuentas.
* Registro de movimientos (cargos y abonos).
* Facturación (checkout).
* Cortes de caja.
* Detalle de movimientos.
* Consulta de saldo individual o global.
* Manejo de cuentas maestras.
* Relación de facturas.
* Manejo del impuesto sobre hospedaje.

Auditoría nocturna:

* Cortes de caja por turno y global.
* Detalle de movimientos.
* Relación de estados de cuenta vigentes.
* Relación de facturación.
* Sistema Computarizado.

SISTEMA MANUAL DE CONTROL DE HABITACIONES:

* Racks y tirillas.
* Hoja diaria de control: Incluye No. de habitación y descripción de su estado.
* Libreta de control: Igual que la anterior pero con los 365 días del año.

Formas impresas

* Tarjeta de registro.
* Formas de factura.
* Hoja de bienvenida.
* Recado telefónico.
* Envío de FAX.
* Reservación de habitación.
* Cancelación de habitación.
* Requisición al almacén.
* Control de quejas de huéspedes.
* Aviso de cambio de cuarto.
* Memorándum.
* **NOTA IMPORTANTE**: En la tarjeta de registro, se recomienda incluir lo siguiente:

• Espacio para tres nombres y firmas, destinados a las personas que comparten la habitación.

• Recordatorio al huésped de que el hotel no se hace responsable de valores y joyas que no hayan sido depositados en la caja de seguridad.

• Costo de la llave de la habitación caso de extravío.

Libretas

* Utilizadas por algunos hoteles para tener un mejor control en recepción
* Libreta de pendientes entre los tres turnos de recepción
* De pendientes del cajero de recepción.
* De quejas y sugerencias.
* De control de facturas.
* De cambios de habitación.