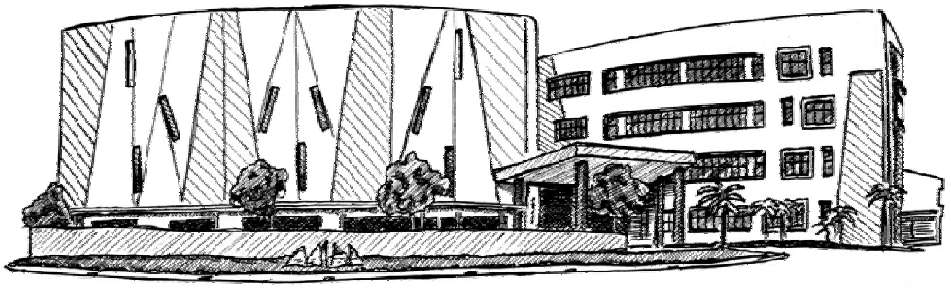
La Factura.

Temas

La Factura



November 2.017

La Factura.

Por ser donde se genera de **una FORMA FÍSICA el DINERO**, es uno de los puntos más importantes de **FRONT OFICCE** y a la vez más conflictivos. Está claro que el **CLIENTE ha estado muy a gusto** en el Hotel, **todo son parabienes** , pero cuando llega el momento fatídico de **"cuanto debo",** es cuando se empieza **a complicar** ***"el asunto".***

SEVEN STARS, le d una relevada importancia a este punto, es por ello que se busca la mayor **versatibilidad, agilidad, eficacia y eficiencia,** etc., para que **RECEPCIÓN** tenga a su favor cuantos mayores argumentos, útiles informáticos, …, mejor.

Hay que resaltar, que es también uno de los momentos en los que se tiene que poseer la **mayor rapidez** posible, ya que es una situación en la cual es muy fácil provocar "**colas**".

Normalmente los CLIENTES, se suelen ir a **primera hora de la mañana**, les espera una **importante gestión, el avión,** por fin irse a su casa, …, es decir, hay "**mucha prisa".**

SEVEN STARS, es rápido, es más, analicemos el caso más usual, simplemente se da el número de la habitación y ya está la factura prácticamente hecha, inclusive en este punto se le puede preguntar: "**ha hecho alguna consumición en el minibar"**, e imputárselo.

Claro, diréis, "si fuese así de sencillo". Por lo menos, la razón nos la tenéis que dar en que un porcentaje elevado si es así, de acuerdo más adelante analizaremos una serie de casuísticas que **SEVEN STARS** soluciona de una forma rápida y ágil. También es cierto que debemos de poseer en la **recepción** una serie de reportes/Screen que nos indican **QUIENES SALEN HOY,** si hay que **FACTURAR o NO,** si son **PARTICULARES,** de **EMPRESA y/o AGENCIA,** etc., es decir, poseemos información, por lo tanto, ya de principio no se actúa "a ciegas".

EN PRIMER LUGAR DEBEMOS ACLARAR QUE CUANDO SE EMITE UNA FACTURA, NO TIENE PORQUE COBRARSE O INDICAR LA FORMA DE PAGO EN ESE MOMENTO, DIGAMOS QUE SON "INSTANTES SEPARADOS", AUNQUE AL FINALIZAR LA FACTURA, PODEMOS DECIDIR COBRARLA ANTES DE EMITIRLA.

La Factura.

Analizaremos varias circunstancias

a) Antes de emitir la factura.

- Quiero que me cobre la **HABITACIÓN** mía y las …, pero no a mi nombre sino a nombre de la **EMPRESA TAL**, "Ah! Perdón por no habérselo dicho antes en la entrada"
- Me separa **estos CARGOS a NOMBRE de la EMPRESA, estos otros** a nombre de esta otra **EMPRESA** y estos **últimos** a mi nombre **particular.**
- Nos da **dos facturas, una a MI NOMBRE**, y otra al **otro TITULAR** de la HABITACIÓN, al cual se han hecho los cargos.
- Me voy, pero todos **mis CARGOS**, se los pasa a la **HABITACIÓN** número tal**.**
- Me puede hacer la **factura sin** que **ponga DOS CAMAS.**
- Me hace la **factura a NOMBRE** de la **EMPRESA y no PARTICULAR.**
- Yo había indicado que **me marchaba dentro de TRES DIAS,** pero me **tengo que ir HOY.**
- Me puede hacer una **FACTURA hasta el día de HOY**, para abonarle una parte o toda, pero **SIGO en el HOTEL.**
- Mire, acabo de llegar, **voy a estar 5 DÍAS,** me puede **cobrar YA,** es que no quiero andar con tanto DINERO EN EFECTIVO**.**
- Me puede hacer un **ADELANTO informativo** de lo que ASCIENDE **mi CUENTA** hasta el día de HOY.
- En que CANAL de **TV,** puedo **consultar** mi ESTADO de CUENTAS.
- Mire, es que **no** estoy alojado en el **HOTEL,** pero me podría hacer una **FACTURA** del alquiler del **SALÓN,** a nombre de **mi EMPRESA.**
- Mire, es que **no** estoy alojado en el **HOTEL,** me podría hacer una **FACTURA** del importe de las **CONSUMICIONES del BAR**, ya que soy CLIENTE HABITUAL y es de un IMPORTE ELEVADO, a MI nombre PARTICULAR.
- Me podría hacer **UNA PROFORMA** del alquiler del SALÓN para enviársela a la EMPRESA y que le hagan una **TRANSFERENCIA** para poderles **ABONAR el ANTICIPO que** me solicitan.
- Quiero que me haga la **FACTURA** de todas las **PERSONAS de mi EMPRESA,** pero no **sé** en que **HABITACIONES** están todos.
- Esta **FACTURA** póngala a **NOMBRE de mi MUJER** , ya que tengo varias a mi NOMBRE y no son mías pero si sumo TODAS figuro en el modelo 347.
- Me puede hacer una **FACTURA** de todas las HABITACIONES que vamos a ocupar hasta el día …, **sólo de los CARGOS de HABITACIÓN y DESAYUNO**, para enviarles una TRANSFERENCIA, ya que además los **CARGOS EXTRAS**, deben de abonarlos cada uno de mis **EMPLEADOS.**
- Le agradecería que me avisase y me hiciese una **FACTURA**, cada vez que **sobrepase los 600€,** voy a estar tiempo HOSPEDADO en este HOTEL, y tengo que diferir dichos PAGOS.
- **Todos** los **CARGOS de mis EMPLEADOS,** sean TELEFONO, LAVANDERÍA, etc., quiero que sean **cargados a la EMPRESA**.
- En mis condiciones, me han comentado que tengo **tarifa especial** en los **FINES de SEMANA.**
- Me pueden **CAMBIAR de HABITACIÓN,** y **no hacerme una FACTURA**, quiero pagar al **FINAL TODO**.
- **No me gusta la HABITACIÓN,** tienen otra. NO, pues lo siento aunque me hayan hecho el Check-In **me VOY**.

b) A factura ya hecha e inclusive (o no) COBRADA .

- Perdón, no le había dicho que la quiero a **nombre de mi EMPRESA.**
- Puede ponerme que en **vez de TELEFONO,** me salga **LAVANDERÍA**, me haría un gran favor.
- Puede desglosarme esta **factura en varios,** pero a distintos NOMBRES (PARTICULARES, EMPRESAS, …)
- "Oiga, que este cargo de LAVANDERÍA **no es mío".**
- "Oiga, que este cargo de LAVANDERÍA **no es mío",** como hacemos para descontar el importe ya que **TODA la FACTURA** ya la he pagado con **VISA**.
- Me he ido a DESAYUNAR, me puede **repetir la FACTURA** incluyéndome este nuevo **CARGO.**
- En este momento **no sé COMO PAGARLE,** le importaría **esperar** hasta la UNA que vienen a recogerme.
- Si no le importa la PAGO, una **parte en efectivo, otra por VISA, otra por AMEX** y le dejo **a crédito el RESTO.**
- No me han aplicado el **DESCUENTO habitual** que poseo por REPRESENTANTE.
- Podría cambiarme el número de personas y poner una SOLA.
- Podría volverme a **enviar la factura** que me han hecho **hace TRES MESES** por el AQUILER del SALÓN, ya que la hemos PERDIDO.
- Podría darme **otra copia de la FACTURA**, ya que una es para ADMINISTRACIÓN y otra para mi DEPARTAMENTO.

Volviendo de alguna manera al paso anterior, es evidente que un RECEPCIONISTA, a veces debe utilizar la "magia" del programa **SEVEN STARS**, para **salir airoso** de cualquiera de las situaciones nombradas anteriormente, que se resuelven de manera satisfactoria y además para tranquilidad de la GERENCIA, todo **este tipo de "manipulaciones"** queda **reflejado** "sin coste alguno de tiempo, o dato".

N os podemos encontrar con que en días anteriores le hemos c argado a un Cliente unos CARGOS que al día de Hoy, sabemos no le corresponden, **SEVEN STARS,** no deja darlos de baja por ser de días pasados pero el CLIENTE no tiene culpa de nuestra equivocación.

Mediante esta opción se consigue dar unos cargos EN NEGATIVO que se corresponden con los POSITIVOS mostrados en la pantalla, pero que no figurarán en factura ni los positivos ni los negativos. Por supuesto si estarán/permanecerán en los CUADRES de PRODUCCIÓN

Se ha ido el CLIENTE de una habitación pero se quedan de la misma EMPRESA en otras HABITACIONES.

Un CLIENTE se cambia de una HABITACIÓN a otra y además llevaba días en el HOTEL.

….

Vea ahora la opción .3. e intente hacer un ejemplo de todo lo expuesto.

En Acceso por Menús, Opción .3. facturación y cobros.