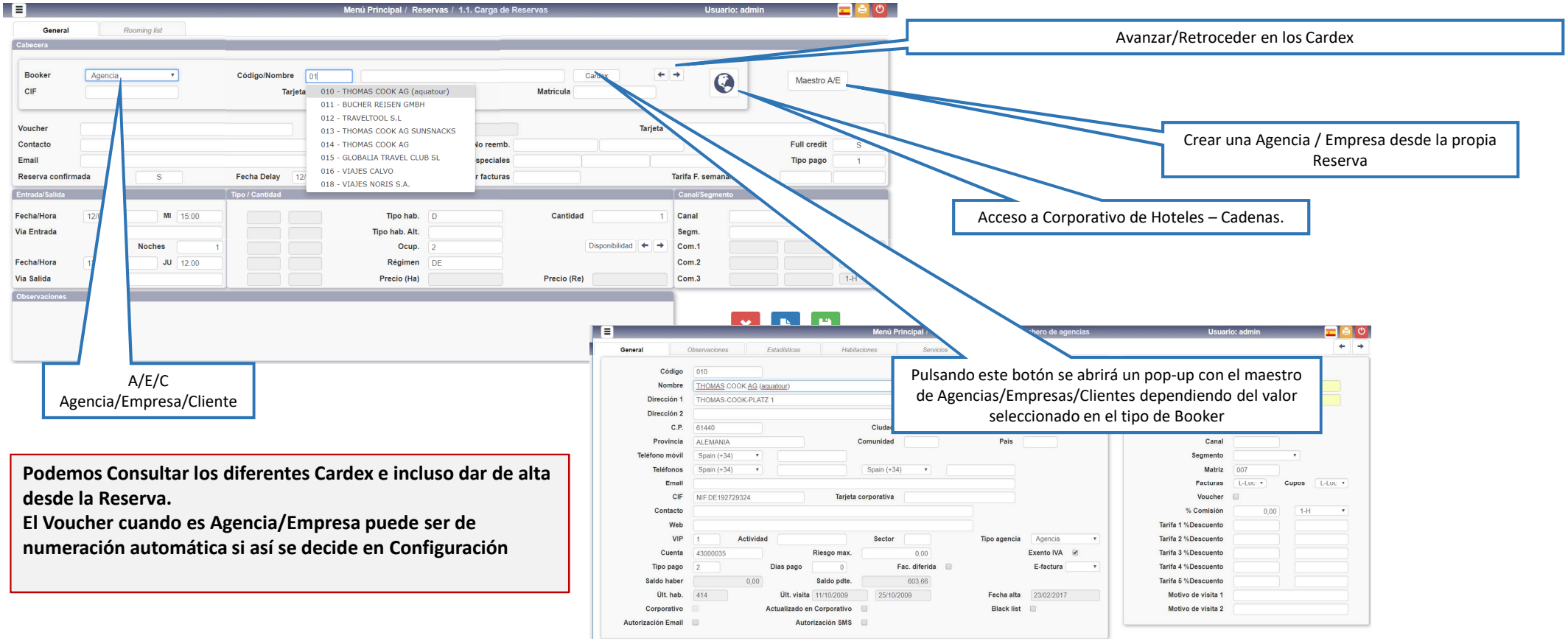
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

November 2.017

.1. Entrar un Cliente en el Hotel

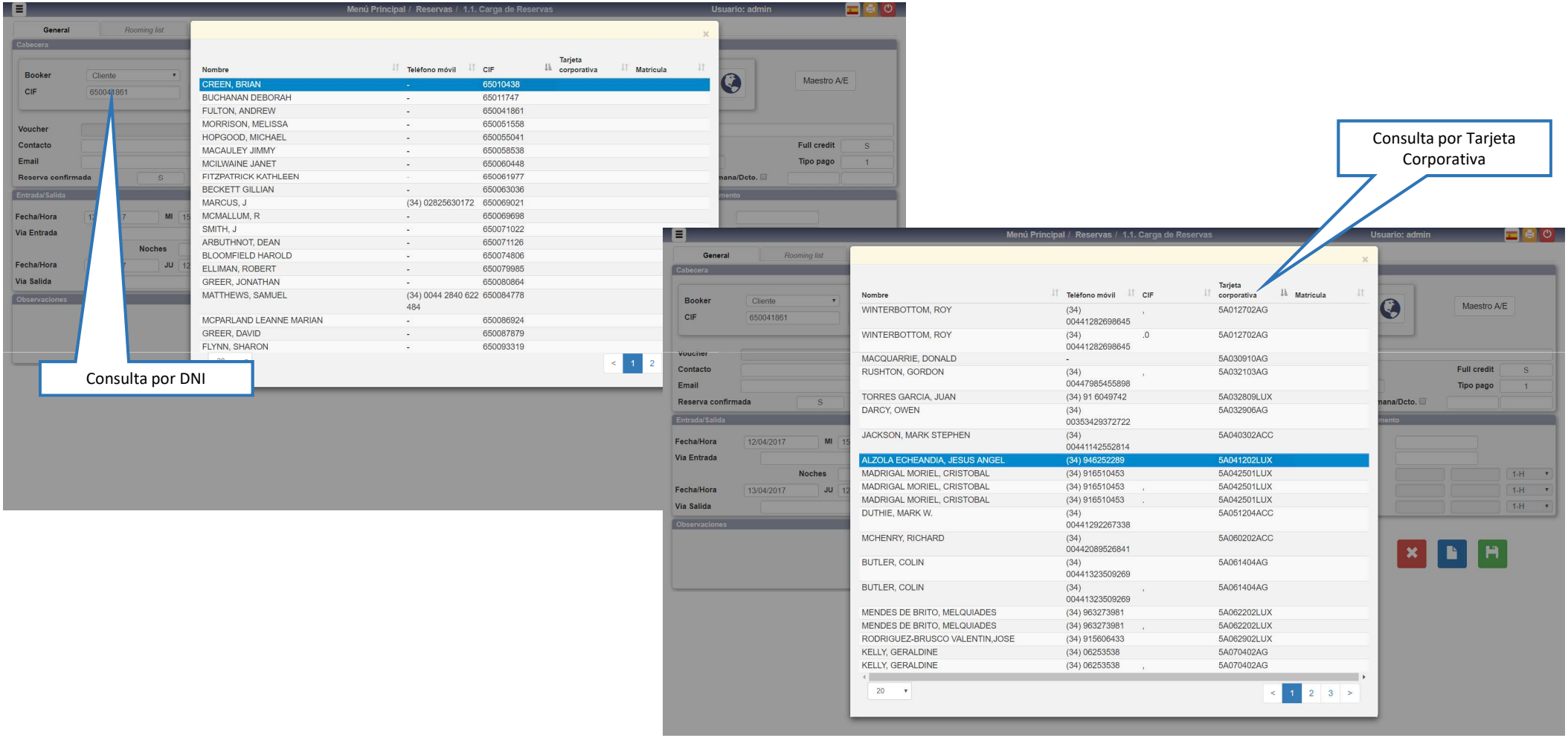
Primer proceso (**EL MAS LARGO**), sería un CLIENTE que nos llama para efectuar una **RESERVA**



Podemos Consultar los diferentes Cardex e incluso dar de alta desde la Reserva.
El Voucher cuando es Agencia/Empresa puede ser de numeración automática si así se decide en Configuración

Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



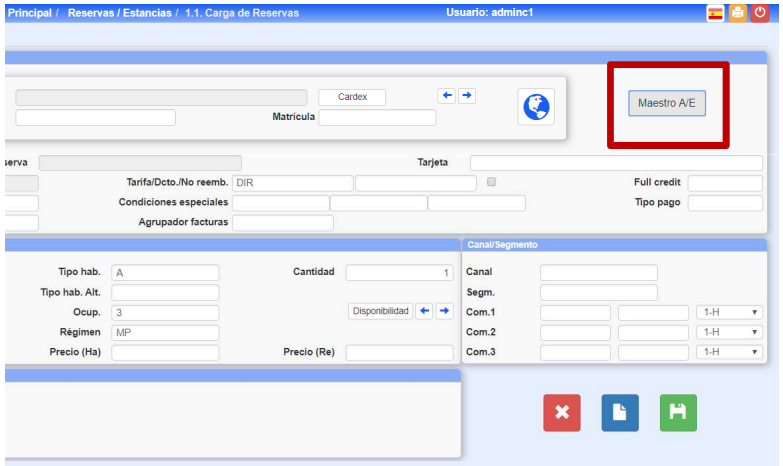
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

Lo primero que nos solicita Smart Seven Stars es que le indiquemos como va a ser la Reserva (Directo, Empresa o Agencia).

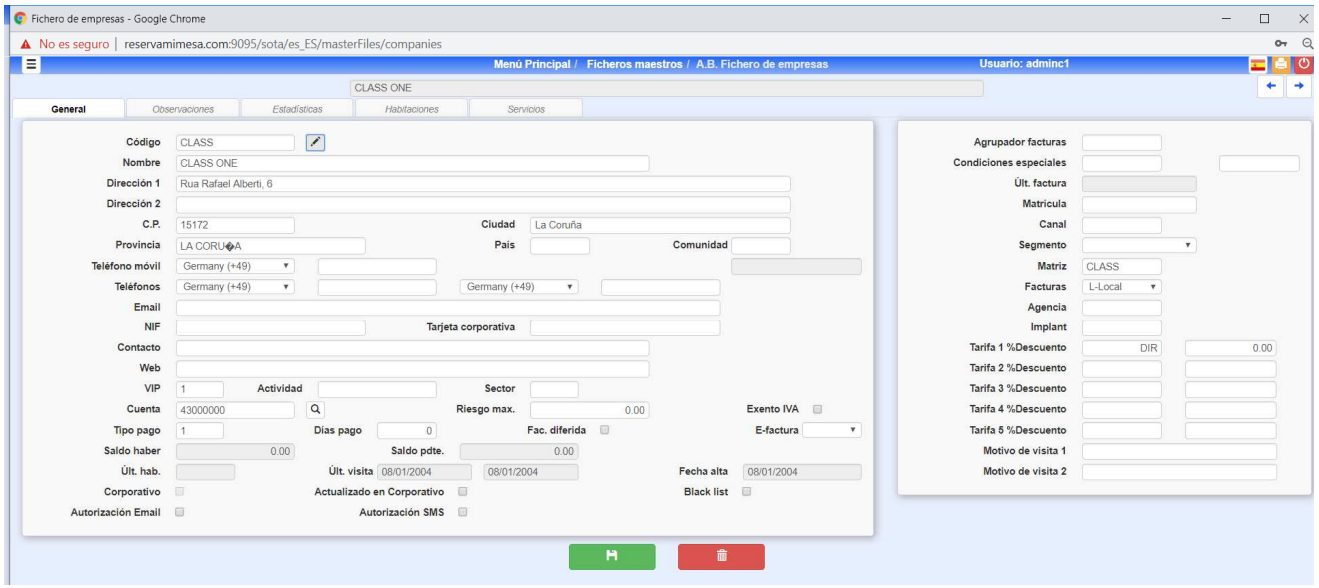
Si ya estuvo alguna vez en el Hotel podemos consultar el Cardex por Nombre y localizarlo. Si estuvo en algún hotel de la cadena pulsando el icono del corporativo lo podemos incorporar a nuestro Hotel.

Si estamos hablando de Agencias o Empresas debemos poseer estas ya creadas o bien **en el mismo momento de la RESERVA, podemos dar de alta** la Ficha de la Agencia / Empresa, pulsando el icono de crear Empresa / Agencia



Por otro lado puede ser que la mecánica del recepcionista o de la encargada de RESERVAS, sea consultar cualquiera de los DATOS de la ficha de EMPRESA y/o AGENCIA, sería la misma operativa que dar una nueva Alta

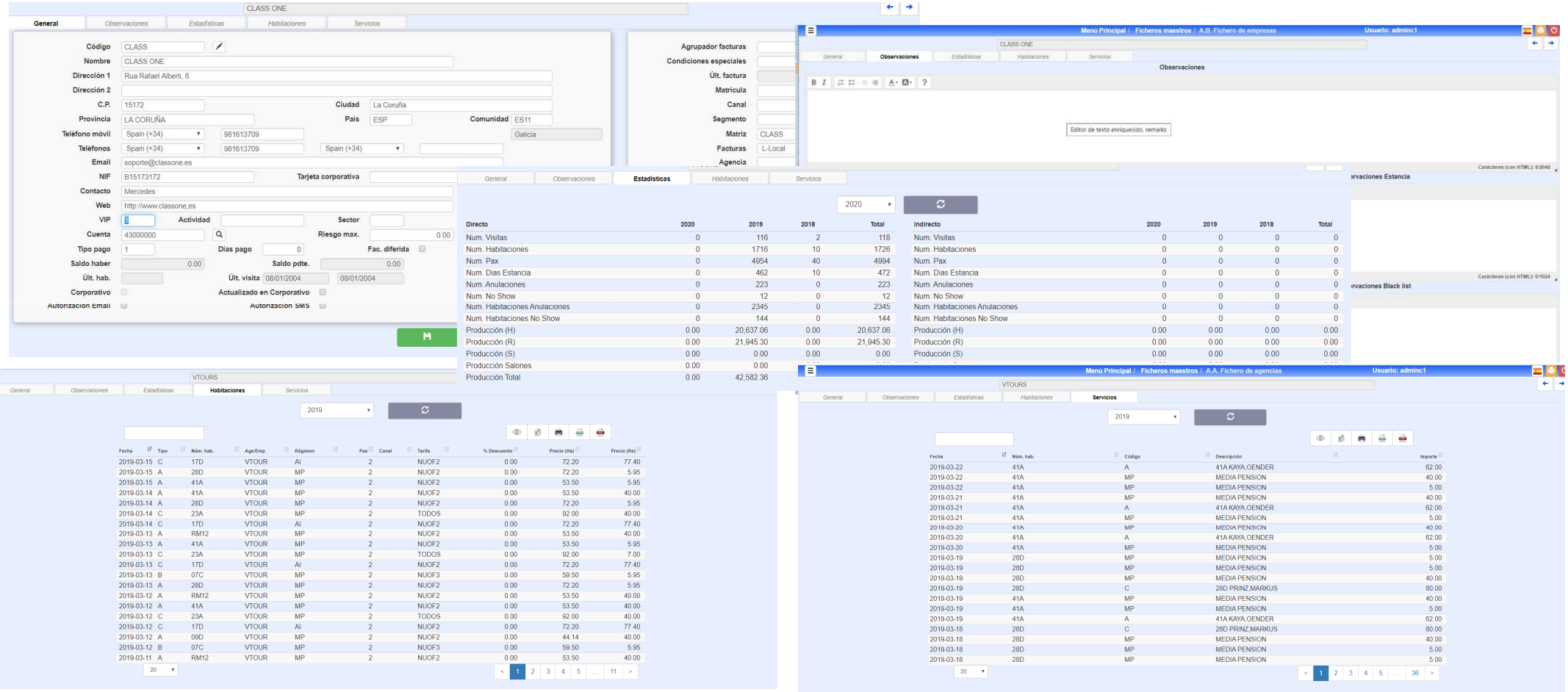
Se nos abre una ventana nueva para que podamos crear la Empresa / Agencia



Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

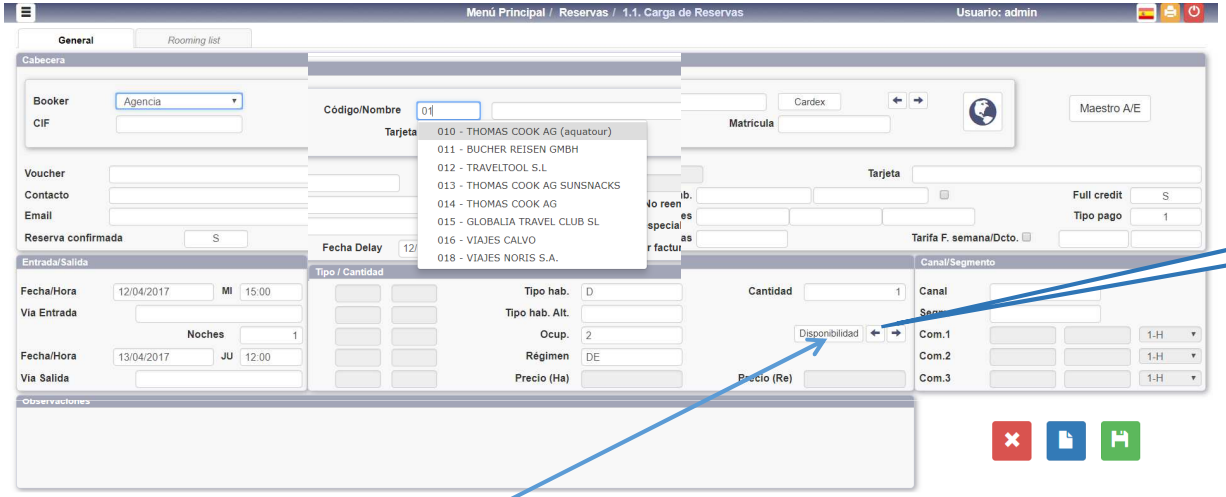
consultar cualquiera de los DATOS de la ficha de EMPRESA y/o AGENCIA

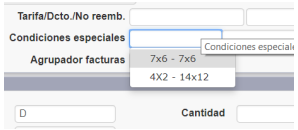


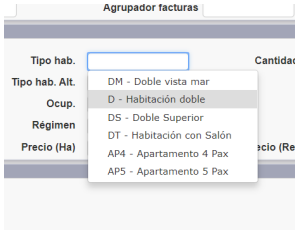
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

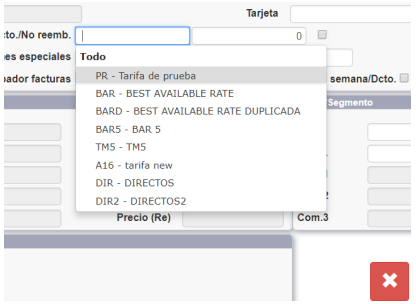
Campos consultables. Pulsando un espacio o lo que se acuerde

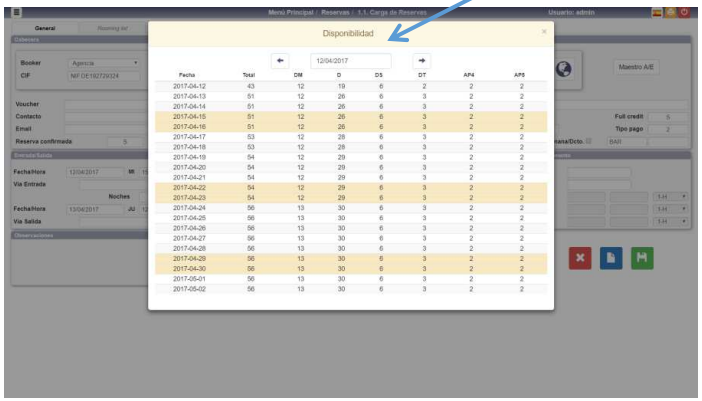


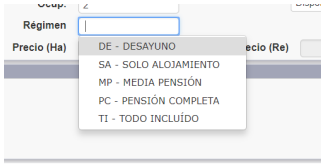


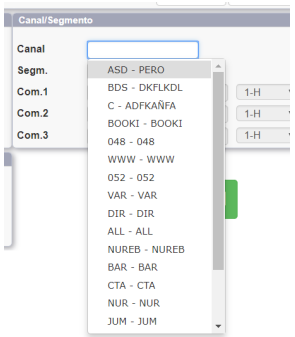


Anterior/Siguiente Habitación en la Reserva





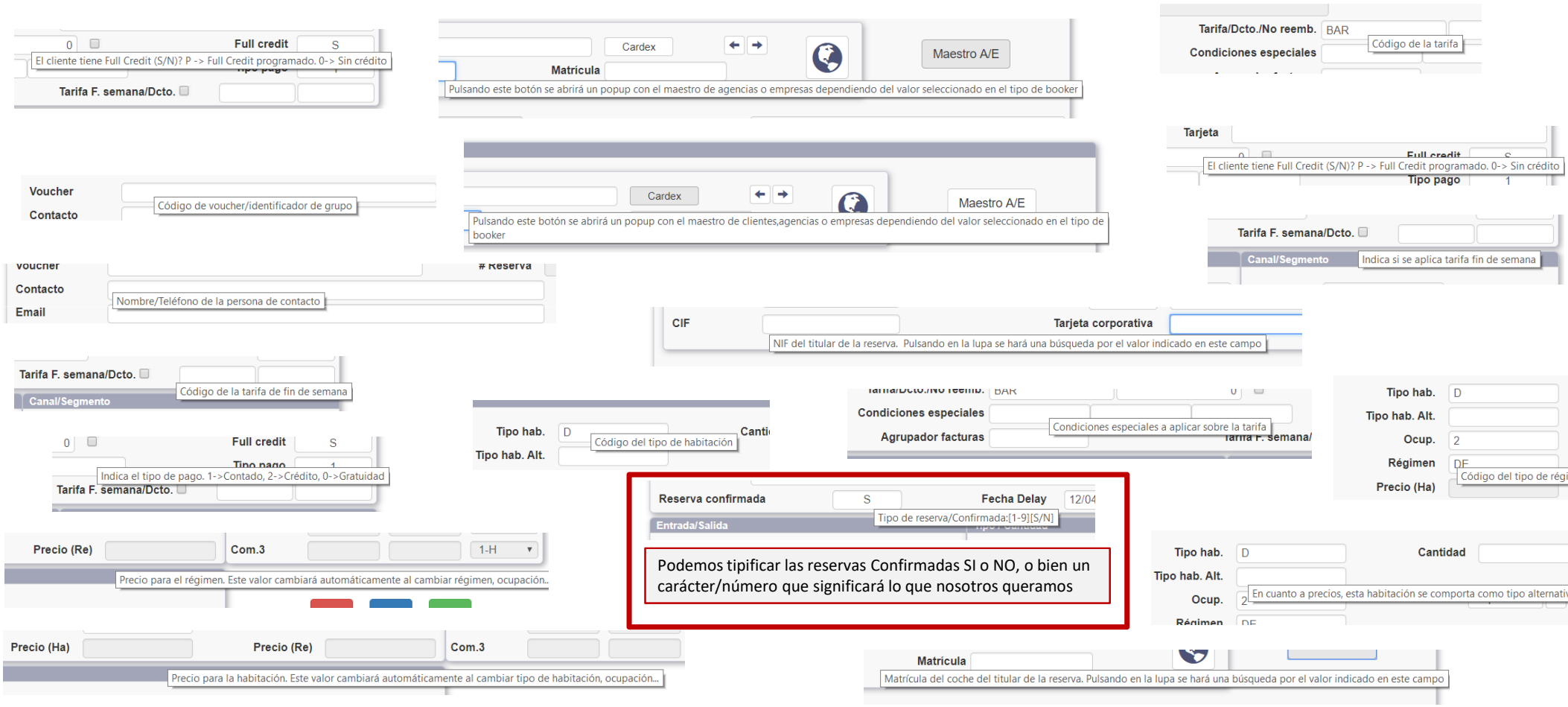




Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

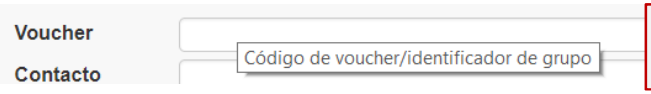
Si posicionamos el cursor encima de los campos nos informa de los mismos. Vea algunos ejemplos



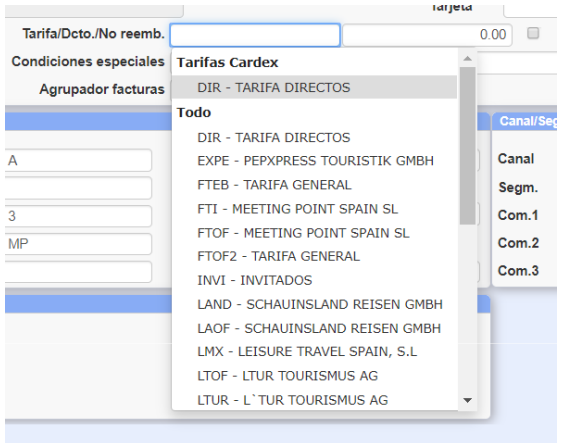
Podemos tipificar las reservas Confirmadas SI o NO, o bien un carácter/número que significará lo que nosotros queramos

Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

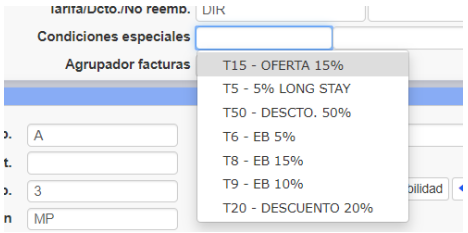


Introduzca el Número de VALE, BONO, ROOMING LIST o IDENTIFICADOR del GRUPO, puede ser automático, pero pulsando F12 dejaría de serlo para esta Reserva



Introduzca código de Tarifa, una vez que ya sabemos quien es la EMPRESA y/o AGENCIA , es evidente que en dicha EMPRESA/AGENCIA se presuponen unos DATOS implícitos, es decir, la TARIFA que se la va a aplicar y el DESCUENTO sobre dicha TARIFA.

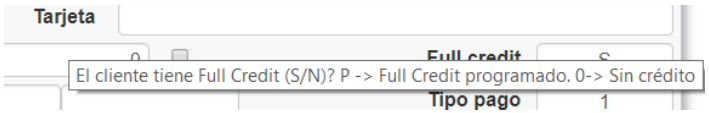
Como no siempre hay normas fijas digamos que estos datos deben ser posibles de modificación o confirmación inmediata

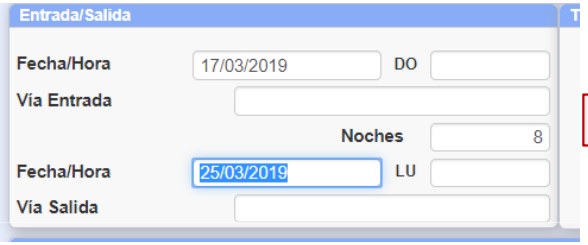


Condiciones Especiales. Donde puede dar un mayor descuento, un 7x6, 14x12, …

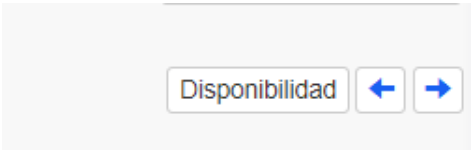
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.





Tipo de Habitación



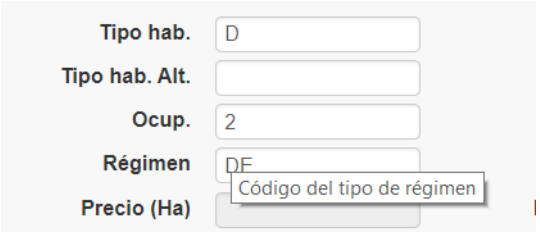
Disponibilidad

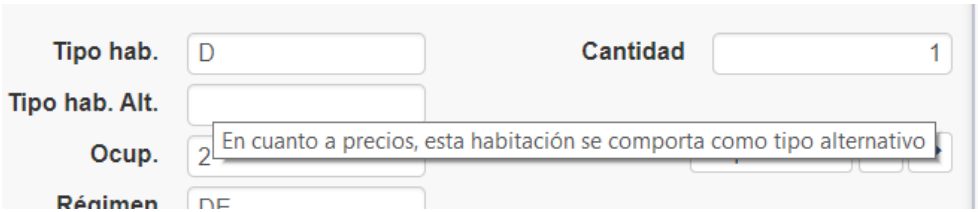
17/03/2019

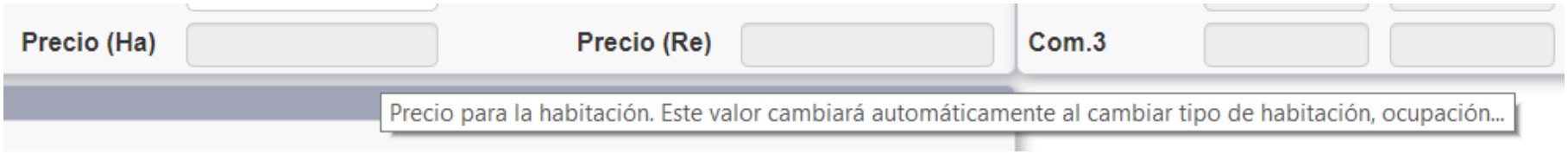
Fecha	Total	A	B	C	D	E	L	Z
2019-03-17	70	33	20	7	7	1	1	1
2019-03-18	50	34	20	4	5	-1	1	-13
2019-03-19	51	36	20	5	5	1	1	-17
2019-03-20	38	33	20	1	5	1	1	-23
2019-03-21	40	37	25	-3	5	1	1	-26
2019-03-22	41	31	29	1	5	2	1	-28
2019-03-23	61	54	35	2	6	3	1	-40
2019-03-24	65	57	35	3	6	3	1	-40
2019-03-25	60	58	35	-2	6	3	1	-41
2019-03-26	58	59	35	-3	7	3	1	-44
2019-03-27	58	58	35	0	6	3	1	-45
2019-03-28	78	65	36	9	5	5	1	-43
2019-03-29	82	72	36	5	4	5	1	-41
2019-03-30	88	75	36	0	7	7	1	-38
2019-03-31	87	76	36	-1	7	7	1	-39
2019-04-01	120	96	36	7	9	8	1	-37
2019-04-02	137	107	36	12	8	8	1	-35
2019-04-03	143	110	36	12	9	8	1	-33
2019-04-04	155	112	38	21	8	8	1	-33
2019-04-05	161	115	38	21	8	7	1	-29
2019-04-06	168	111	38	25	7	5	1	-19

Temas

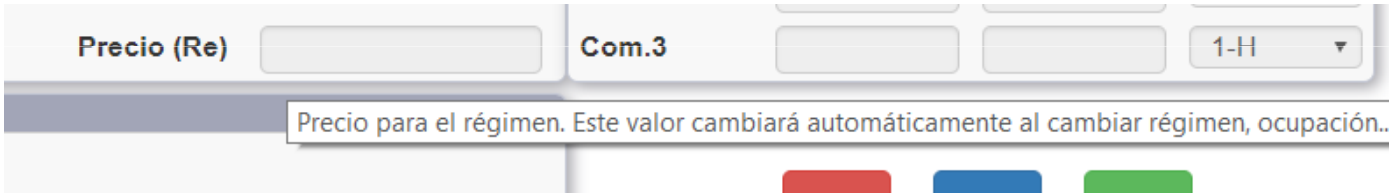
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

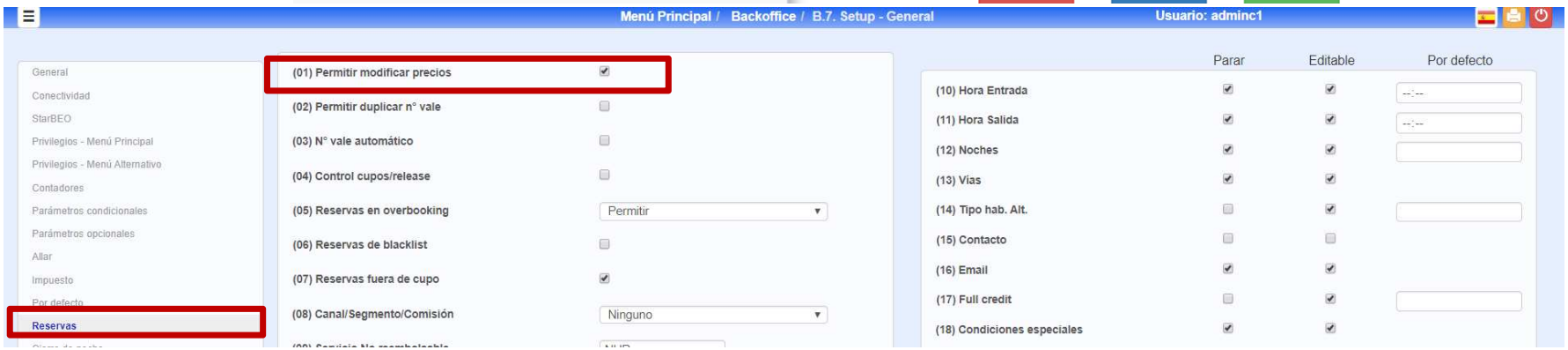


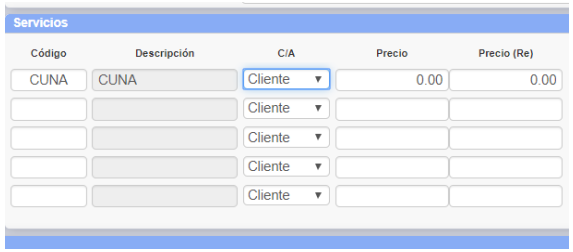




Podrá pedirnos los Precios siempre y cuando en Configuración así se haya indicado y además el usuario esté permitido







Se deben dar las CUNA aunque su precio sea CERO, ya que existe un Booking de CUNAS, de igual forma debemos de dar las PERSONAS EXTRAS y MENORES para el control de ocupación, Pensiones, Comidas, …

Los códigos son:

PER3, PER4, MEN, MEN2 MEN3

Notas varias sobre Reservas

Como no siempre hay normas fijas, digamos que estos datos deben ser posibles de modificación o confirmación inmediata.

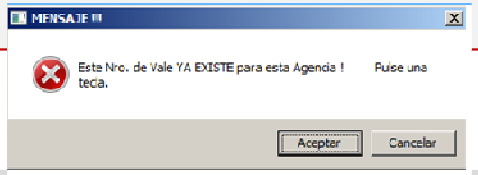
Hemos visto las peculiaridades de una RESERVA de una AGENCIA/EMPRESA, pues bien para las de un CLIENTE DIRECTO son prácticamente las mismas, eso si, adaptadas a que es un CLIENTE y no una AGENCIA/EMPRESA

Viendo las pantallas que junto con lo anteriormente expuesto, es de por si suficientemente explicativo:

Como ya hemos dicho al principio: "Quien manda es el CLIENTE", pues bien ahora se le ocurre que la RESERVA que efectuó varia, está claro que debemos hacerle caso y variar lo que el CLIENTE nos solicite.

En primer lugar tendremos que localizar la RESERVA, por ello debemos acceder a la misma por distintos tipos de acceso, por EMPRESAS/AGENCIAS/DIRECTO, por el número de Reserva o por el número de Habitación.

En el caso de efectuar una RESERVA a una AGENCIA es muy importante para su CONTROL que no se dé más de una vez y todos sabemos lo despistados que son las propias AGENCIAS, y además que intervienen en recepción más de una persona para dar las RESERVAS, por ello se deben de identificar las RESERVAS de AGENCIAS por su código de ROOMING LIST, VOUCHER o número de VALE detectándose la duplicidad si esta se produce



Importante

Si usted posee el modulo de efactura (Factura Electrónica), es fundamental el número de VOUCHER, y que esté correcyo, ya que sino lo rechaza la AGENCIA.

Ya que los CLIENTES vienen por EMPRESA y/o AGENCIA, hay que saber si el resto de los CARGOS (BAR, TELEFONO, RESTAURANTE,…), de forma automática se cargarán en la cuenta del CLIENTE o bien en la cuenta de la EMPRESA/AGENCIA, en una palabra el término FULL CREDIT.

En el caso anterior también podemos optar por negarle a un CLIENTE el crédito a HABITACIÓN desde cualquier POS, es decir, debe pagar la CONSUMICIÓN al momento y no dejársela a CREDITO a la HABITACIÓN. Es la opción CERO (0).

Otro hecho muy importante (depende de los HOTELES), es en la propia Reserva saber que disponibilidad tenemos en el HOTEL, por ello existe el ICONO para acceder a dicha función y nos permite acceder al BOOK POSITION del periodo que queramos. A esta función se puede acceder en los distintos pasos de la RESERVA.

La RESERVA tiene que poseer una fecha de entrada en el HOTEL y una fecha de Salida o unos días desde la Fecha de Entrada. Smart Seven Stars admite una vez dada la Fecha de Entrada, cuando nos está pidiendo la Fecha de Salida, dando ESC, le podemos dar el número de DIAS de la estancia, calculándose la Fecha de Salida automáticamente. Este procedimiento es importante en HOTELES VACACIONALES ya que los TTOO suelen enviar Fecha de Entrada y número de noches.

Además en determinados hoteles es necesario saber la vía tanto de ENTRADA como de SALIDA, es decir, llegan en el AVION delas 3.00 am y salen en el AUTOBUS de las 8.00 am (este es un dato para HOTELES VACACIONALES o HOTELES de CONVENCIONES)

Ya "sólo" nos falta decir cuantas habitaciones queremos, que régimen se va a aplicar y como se van a ocupar las habitaciones.

Algunos hoteles permiten que además se pueda variar la política de precios, variando o asignando en este punto unos precios diferentes a los que su TARIFA nos asigna para PRECIO HABITACIÓN y/o REGIMEN. En el caso de la NO HABILITACIÓN de esta opción, solamente nos informa de los precios que le corresponden para este TIPO de HABITACIÓN / REGIMEN / OCUPACIÓN. El acceso al precio manual depende de si en configuración se ha habilitado o no.

Una RESERVA no tiene por que ser de UNA SOLA HABITACIÓN, ni de un solo tipo de HABITACIÓN o REGIMEN o OCUPACIÓN por ello podemos dar todos aquellos que necesitemos, COMBINADOS por RESERVA.

CONTROL de BLACK LIST. Siempre nos avisará de esta incidencia pero os dejará o no CONTINUAR, según se haya parametrizado en Configuración.

OVER BOOKING. Si poseemos este control Smart Seven Stars sabe el **% máximo** de over booking permitido y en caso de que sea superior dependiendo de los valores en nuestra Configuración, nos dejará o no CONTINUAR.

Vamos a decir que henos acabado la **primera parte** de la RESERVA una vez que **Smart Seven Stars** nos demanda si la misma es **RESERVA CONFIRMADA** o **NO**, debemos saber que posteriormente tenemos **filtros** para detectar cuales de las Reservas que poseemos han sido **confirmadas** o **no**, ya que ante un posible overbooking, aquellas NO CONFIRMADAS, podemos por ejemplo BORRARLAS o pasarlas al segundo BOOKING (BORRADOR), o reclamarles un ANTICPO, etc.

Cuando la RESERVA es de EMPRESA, automáticamente le asigna un NUMERO de VALE y número de RESERVA, cuando es de AGENCIA automáticamente le asigna un número de RESERVA.

```
Age./Emp.: CLASS [E]   [CLASS ONE S.L.          ] Tfa.: DIR   %Dto.:  0,00
Nro.Vale : 0000001003     Nro. Reserva :  1041   Fin Semana.: S [S/N]
Res.Conf.: S [S/N]                        Full Credit: S [S/N/O]
```

Habrá HOTELES que ya en la **RESERVA** conocen **el ROOMING LIST** y por lo tanto quieren darlo, Smart Seven Stars nos solita que le demos los **NOMBRES** (Asumiendo sus datos si ya estuvieron en el CARDEX), PAIS, DNI, y las **OBSERVACIONES** particulares de cada **CLIENTE**. Es importante saber que en **cualquier momento nos podemos salir** o dejar de dar NOMBRES porque necesitamos realizar otras funciones y posteriormente podemos retomar en cualquier momento en el punto en que hemos quedado.

Además de los NOMBRES también en este punto se le pueden asignar a cada reserva de Habitación **SU HABITACIÓN FUTURA**, servicios **EXTRAS** fijos de **Cargo DIARIO**, citemos un GARAGE, una CUNA (CUNA), una TERCERA PERSONA (PER3), un MENOR EXTRA (MEN1, MEN2, MEN3), etc. Consultar el Manual en lo referente a la creación de SERVICIOS y su creación.

Existe una serie de Controles que se harán o no dependiendo de los valores que poseamos en Configuración, entre otros:

CONTROL DE CUPOS Y RELEASE EN AGENCIAS. En el caso de que una AGENCIA posea CONTROL de CUPOS y su release correspondiente, nos controlará dicha situación avisándonos de cuando este **FUERA de RELEASE** o **CUPO AGOTADO,** según los parámetros de nuestra Configuración podremos o no continuar

```
FUERA de CUPO !!!   Cupo CONTRATADO:   20  CONSUMIDO: 21 Pulse Tecla.[ ]
Esta Agencia NO tiene DEFINIDOS Cupos y Release.          Pulse Tecla.[ ]
```

Tenemos en **Smart Seven Stars** otros **DOS** métodos de **PRE-ASIGNACIÓN de HABITACIONES** en la RESERVA

- **AUTOMATICO**. Mediante este método se busca por **OPTIMIZACIÓN de HUECOS** las HABITACIONES ideales para la PRE-ASIGNACIÓN. Así dicho suena perfecto pero muchas veces la realidad es otra, es decir, puede ser que las HABITACIONES más adecuadas puede que no sean las más idóneas, por que quedan en PLANTAS separadas, no tienen todas las mismas características que se necesitan para la RESERVA, …
- **POR ORDENES de TRABAJO**. Es decir, nosotros decimos las HABITACIONES que nos **CONVIENEN** para una determinada RESERVA **y Smart Seven Stars** se encarga de **casarlas**.

Porque la **PRE-ASIGNACIÓN**. En primer lugar sabemos que es una preocupación muy importante por parte de los Hoteles los **GRUPOS**, y su correspondiente **CHECK-IN**, está claro que con una PRE-ASIGNACIÓN del día anterior, o de horas antes, el **CHECK-IN** es **INMEDIATO**.

Resumiendo:

1.- Se obtiene un listado para saber **cuales** son las HABITACIONES que están libres en las fechas que deseamos.
2.- Sobre este listado **marcamos** las que nos conviene **asignar**.
3.- Creamos la **orden de trabajo** para que nos case automáticamente las HABITACIONES con la RESERVA.
4.- **Ejecutamos** dicha Orden de Trabajo.
5.- **Comprobamos** el buen funcionamiento de dicha PRE-ASIGNACIÓN.

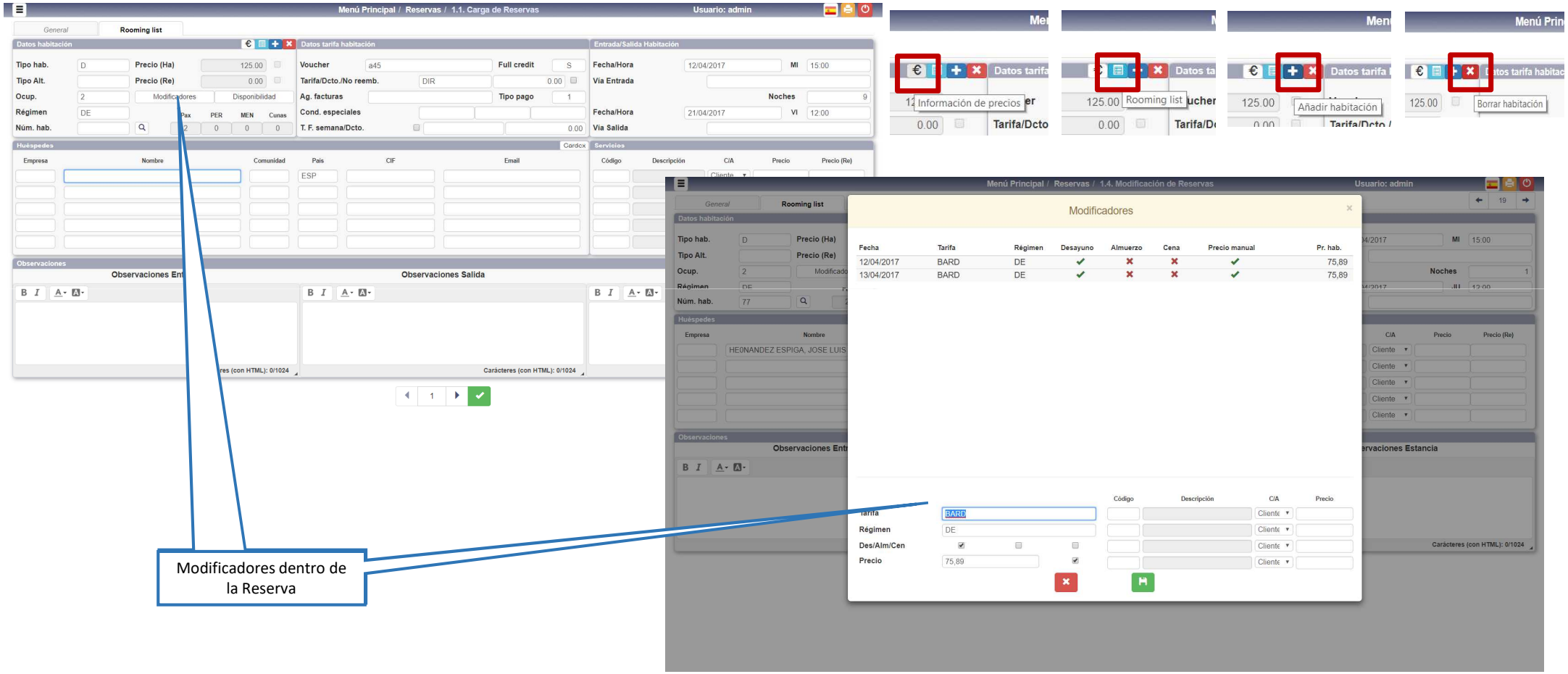
Cuando demos el Rooming List en la RESERVA, se admitía la posibilidad de SALIRSE en cualquier momento para retomar dicha RESERVA se posee un apartado especial, de, nunca mejor dicho, completar RESERVAS, actualmente en la versión WEB 4.0 ya no es necesario, ya que se visualiza la Reserva y se accede a partir de donde deseamos.

Hemos vista las particularidades de una RESERVA de AGENCIA/EMPRESA, pues bien para las de un CLIENTE DIRECTO, son prácticamente las mismas, eso si, adaptadas a que es un CLIENTE y no una AGENCIA/EMPRESA

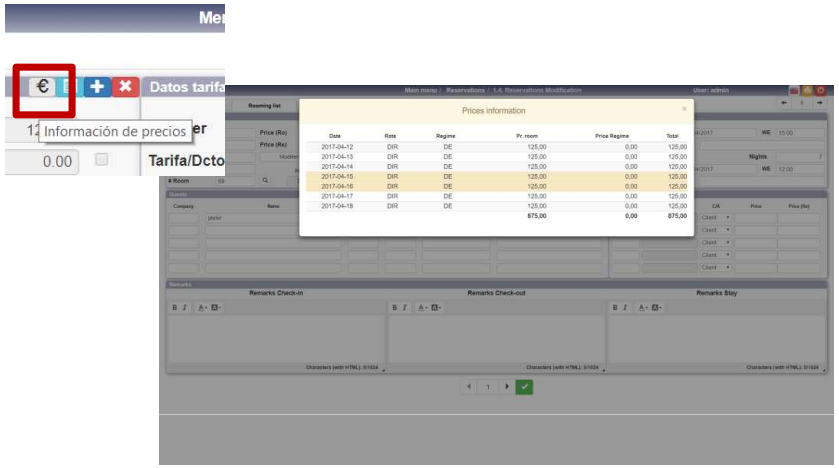
Temas

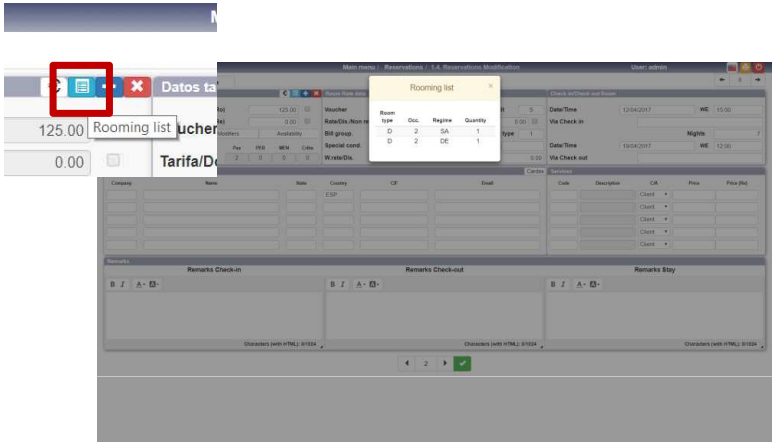
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

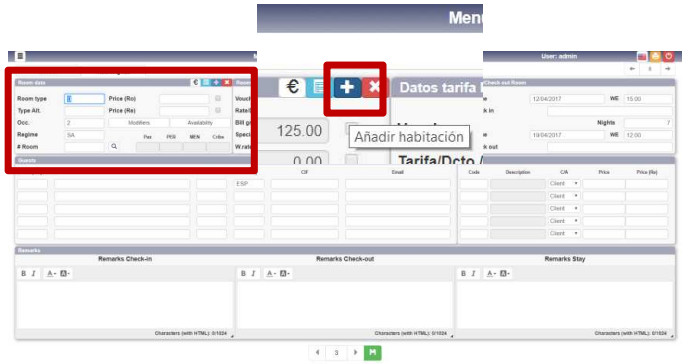
Rooming List

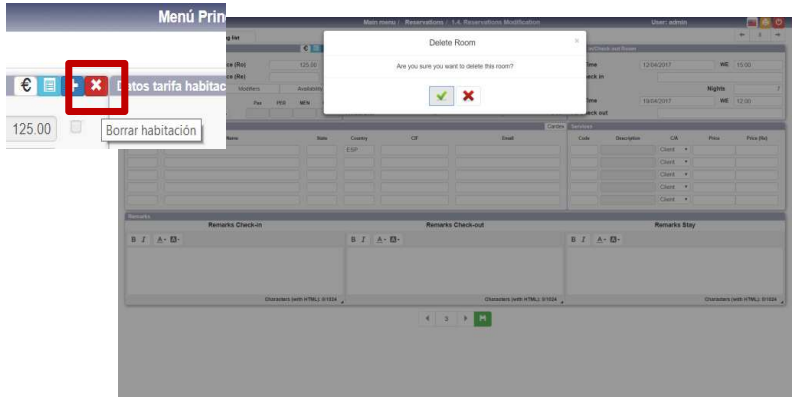


Rooming List





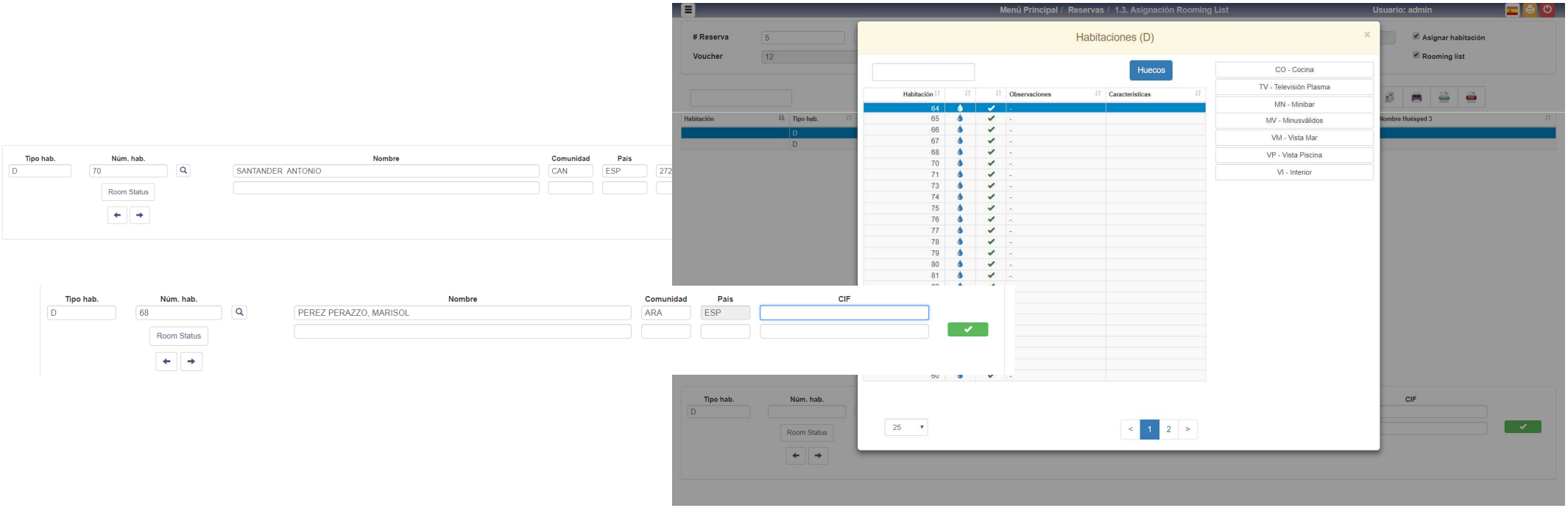




Temas

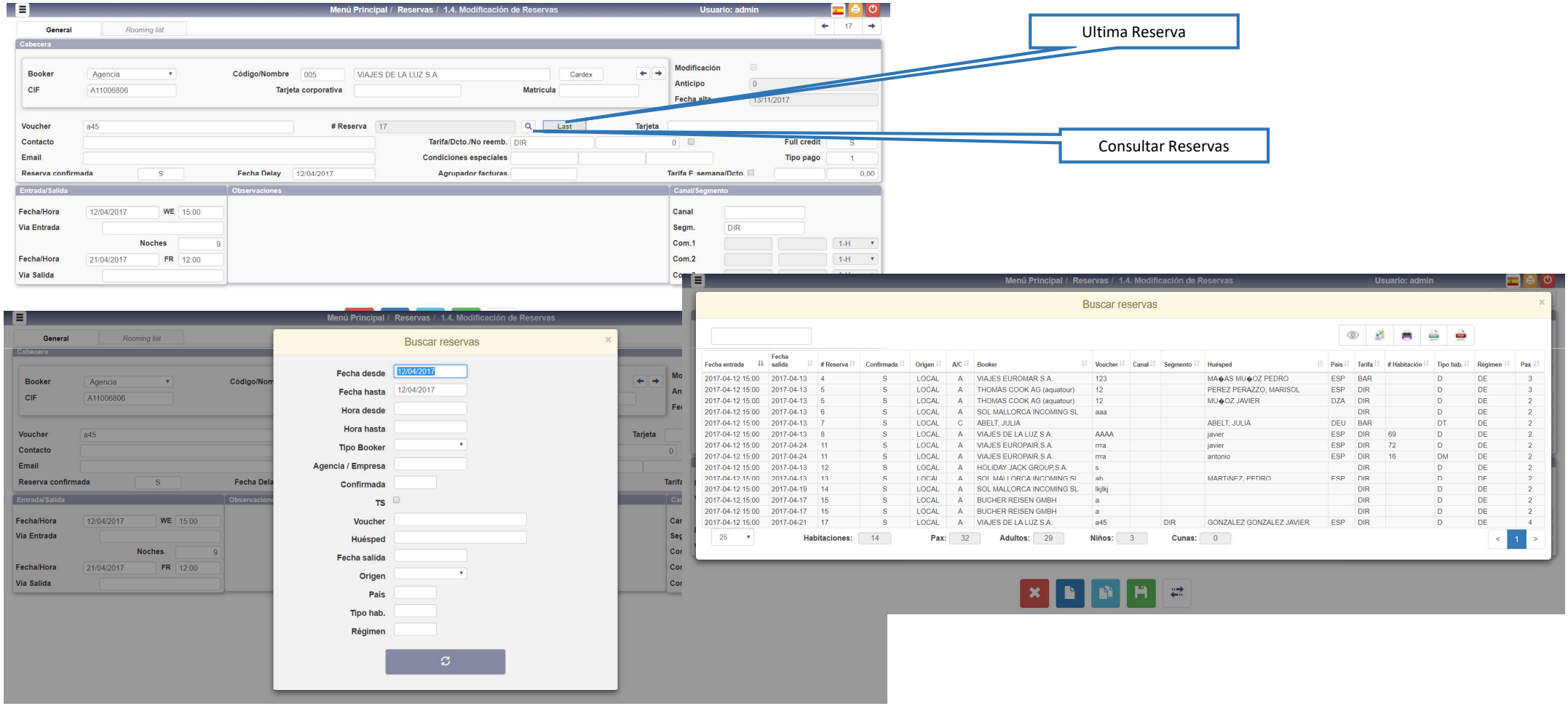
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas. Asignación Rooming List

Asignación de habitaciones y cumplimentar el resto de los datos de un Rooming List de forma rápida



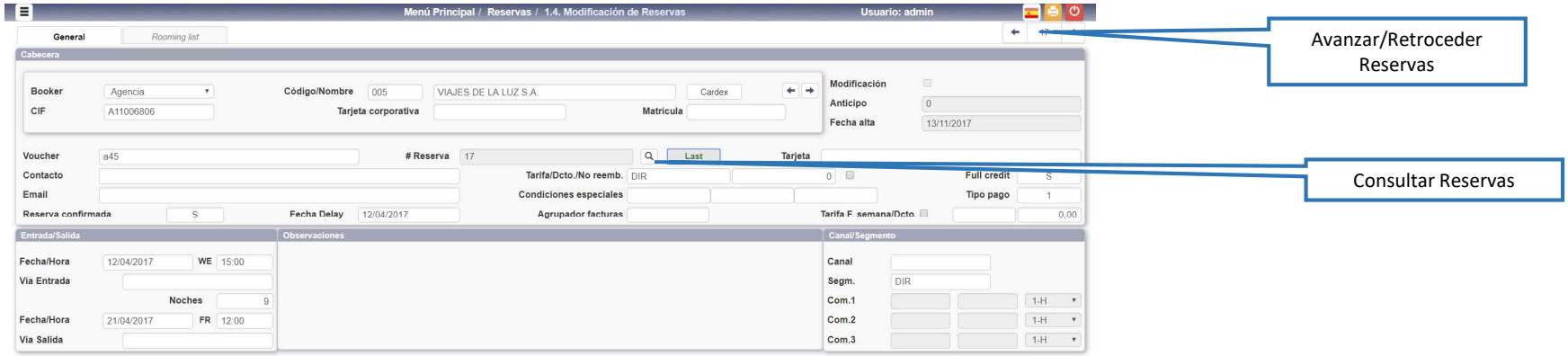
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



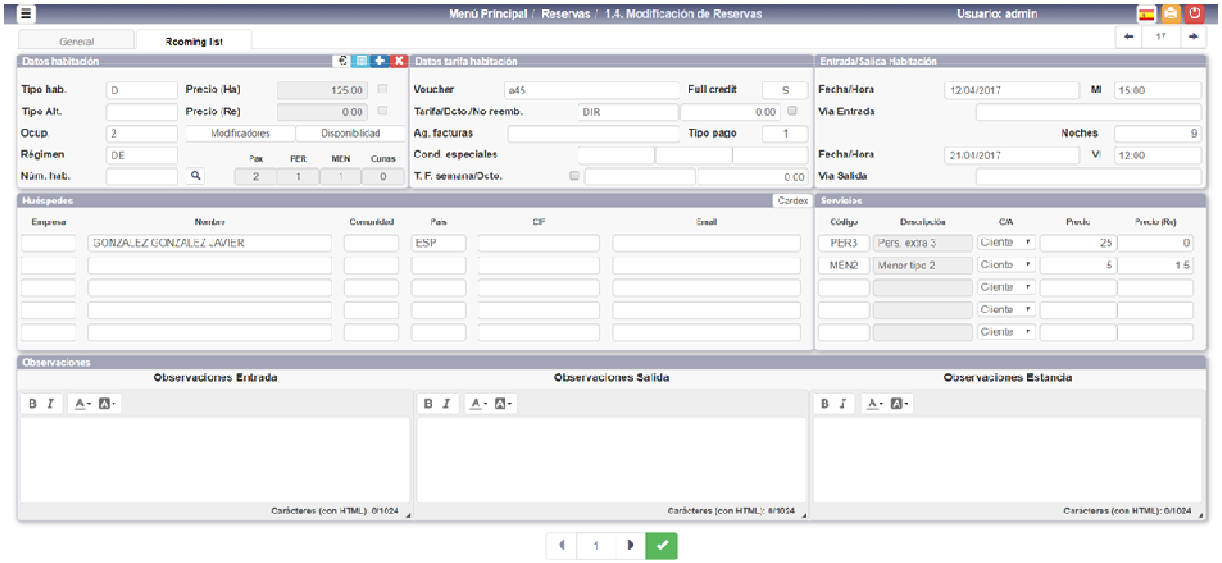
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



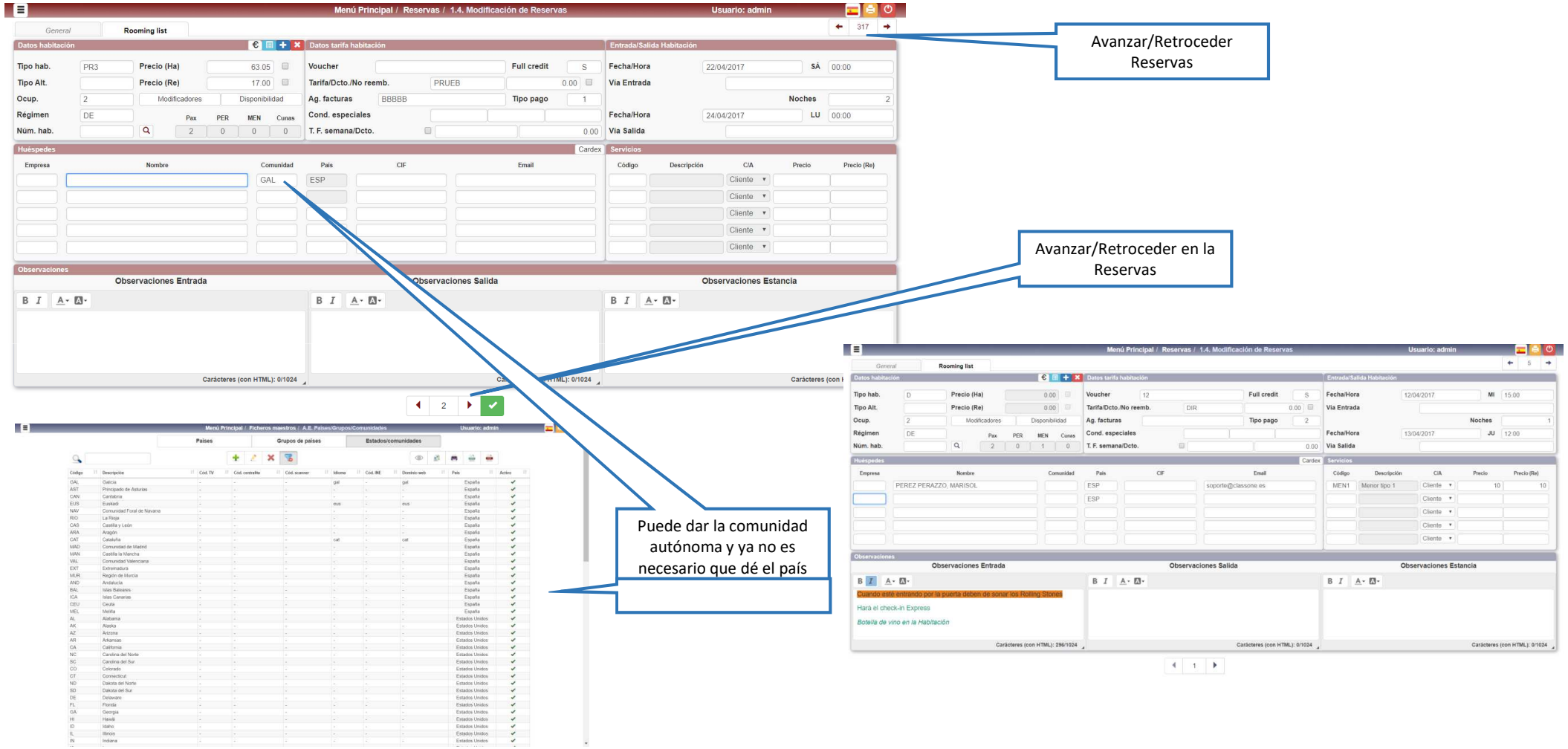
Avanzar/Retroceder Reservas

Consultar Reservas



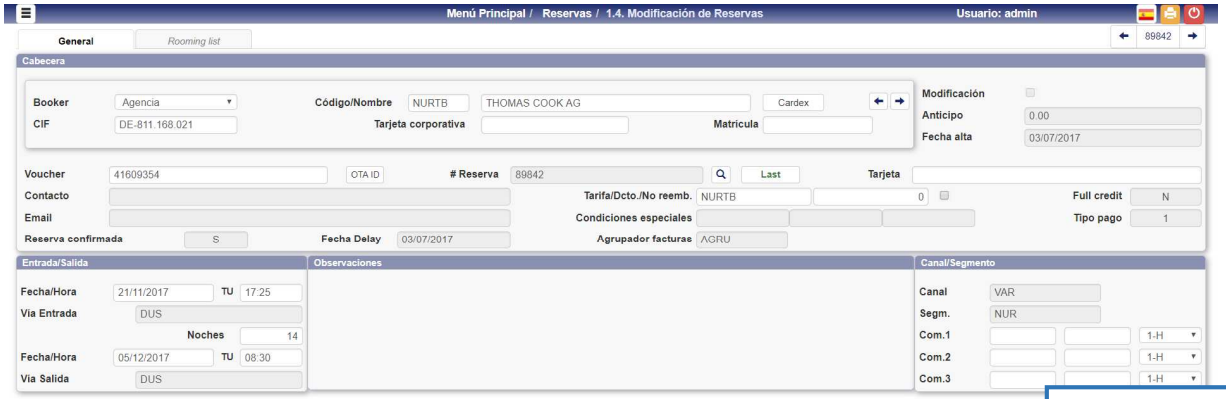
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

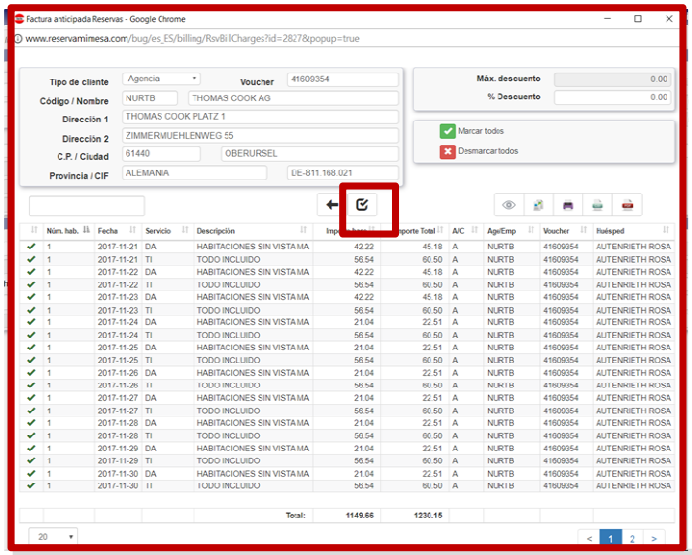


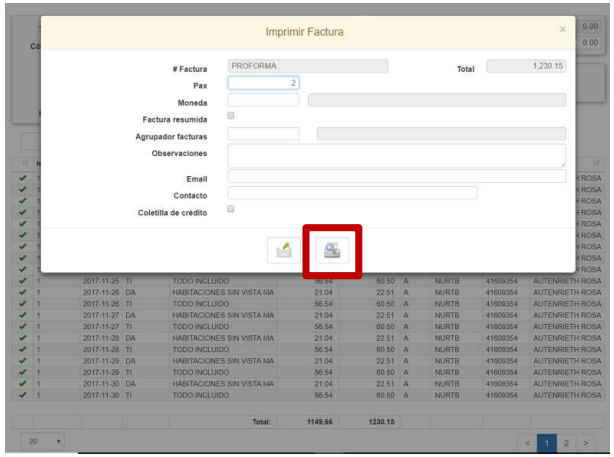
Temas

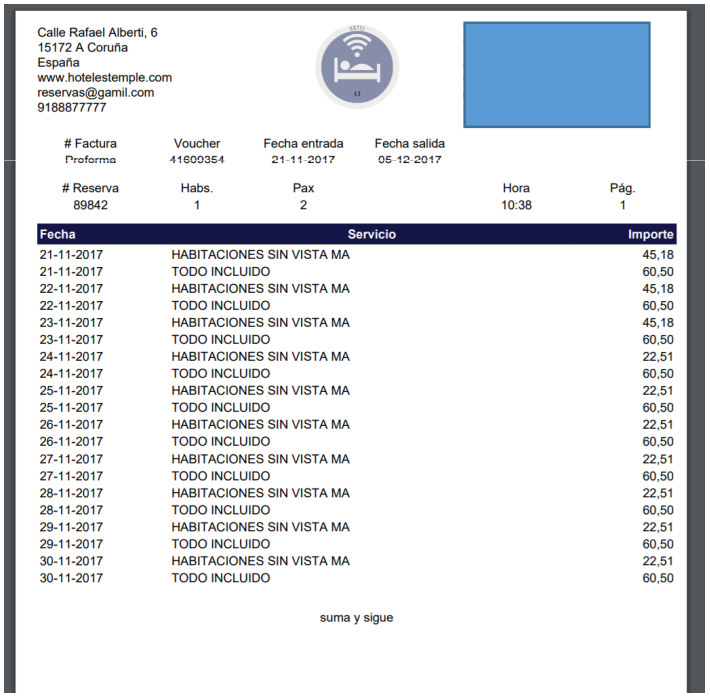
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



Factura Proforma de Reservas







Calle Rafael Alberti, 6
15172 A Coruña
España
www.hotelestemple.com
reservas@gamil.com
9188877777

# Factura	Voucher	Fecha entrada	Fecha salida
Proforma	41609354	21-11-2017	05-12-2017

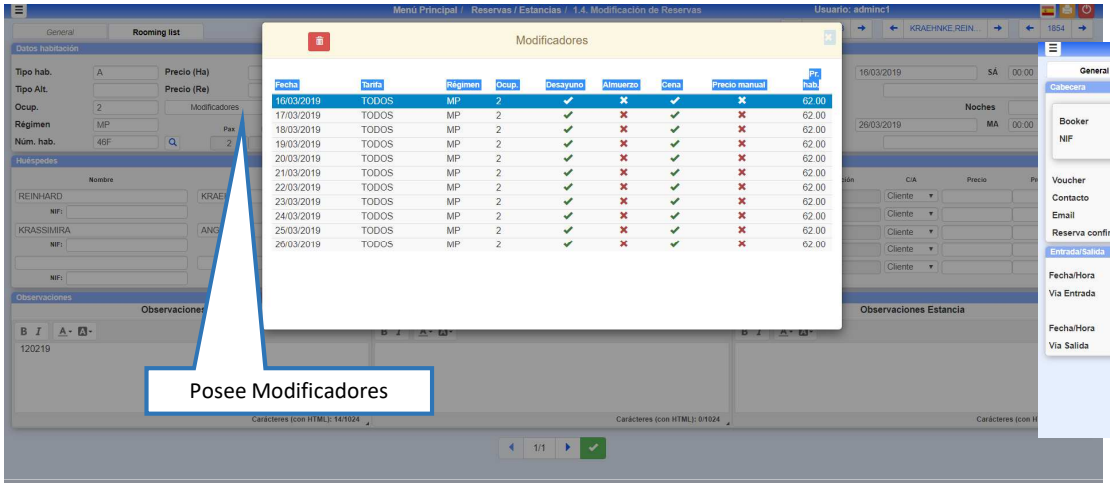
# Reserva	Habs.	Pax	Hora	Pág.
89842	1	2	10:38	1

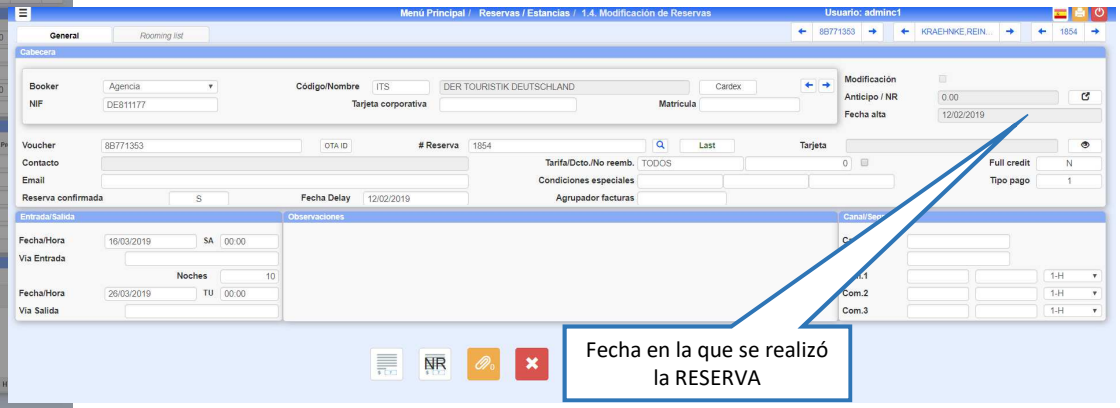
Fecha	Servicio	Importe
21-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
21-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
22-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
22-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
23-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
23-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
24-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
24-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
25-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
25-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
26-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
26-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
27-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
27-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
28-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
28-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
29-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
29-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
30-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
30-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50

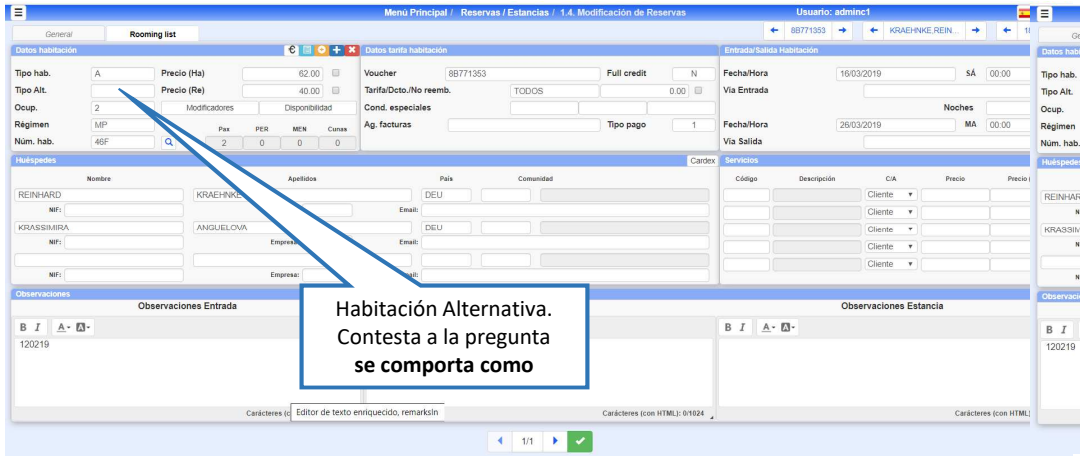
suma y sigue

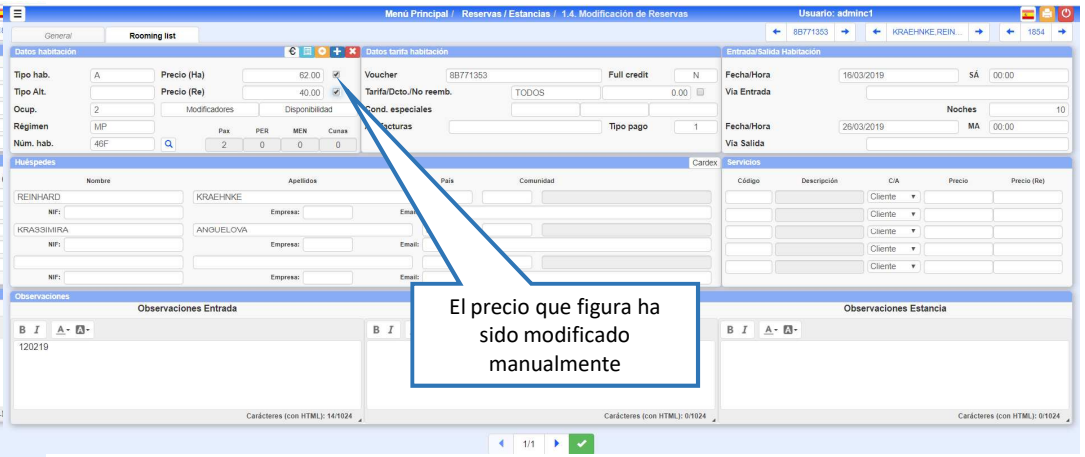
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.







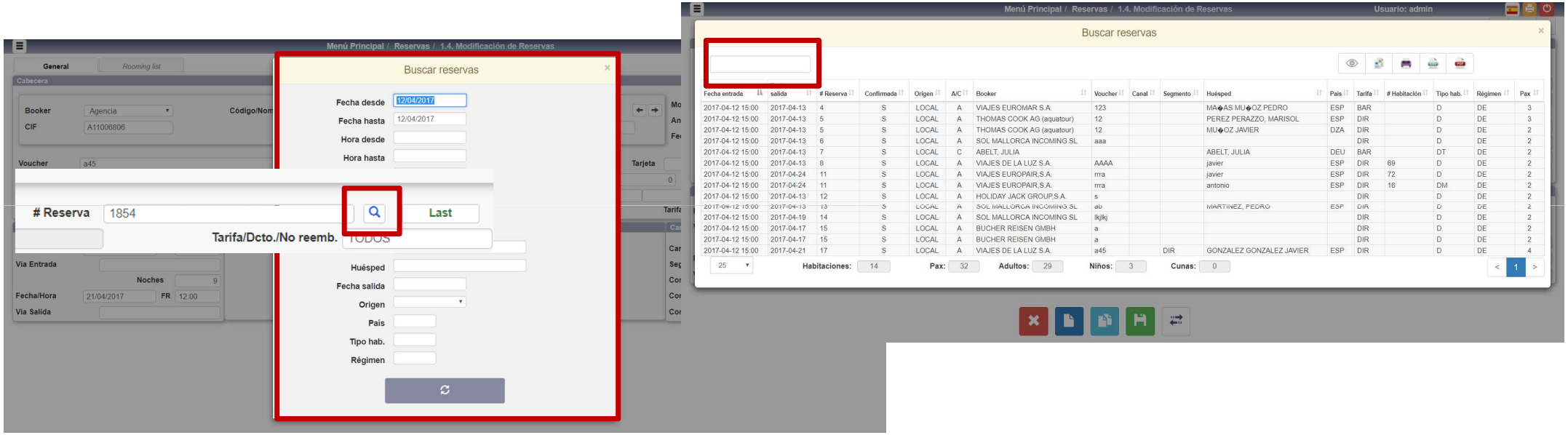


Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.

Como ya he os dicho al principio "**quien manda es el CLIENTE**", pues bien ahora se le ocurre que la RESERVA que efectuó varia, esta claro que debemos hacerle caso y **variar** lo que el CLIENTE nos solicite.

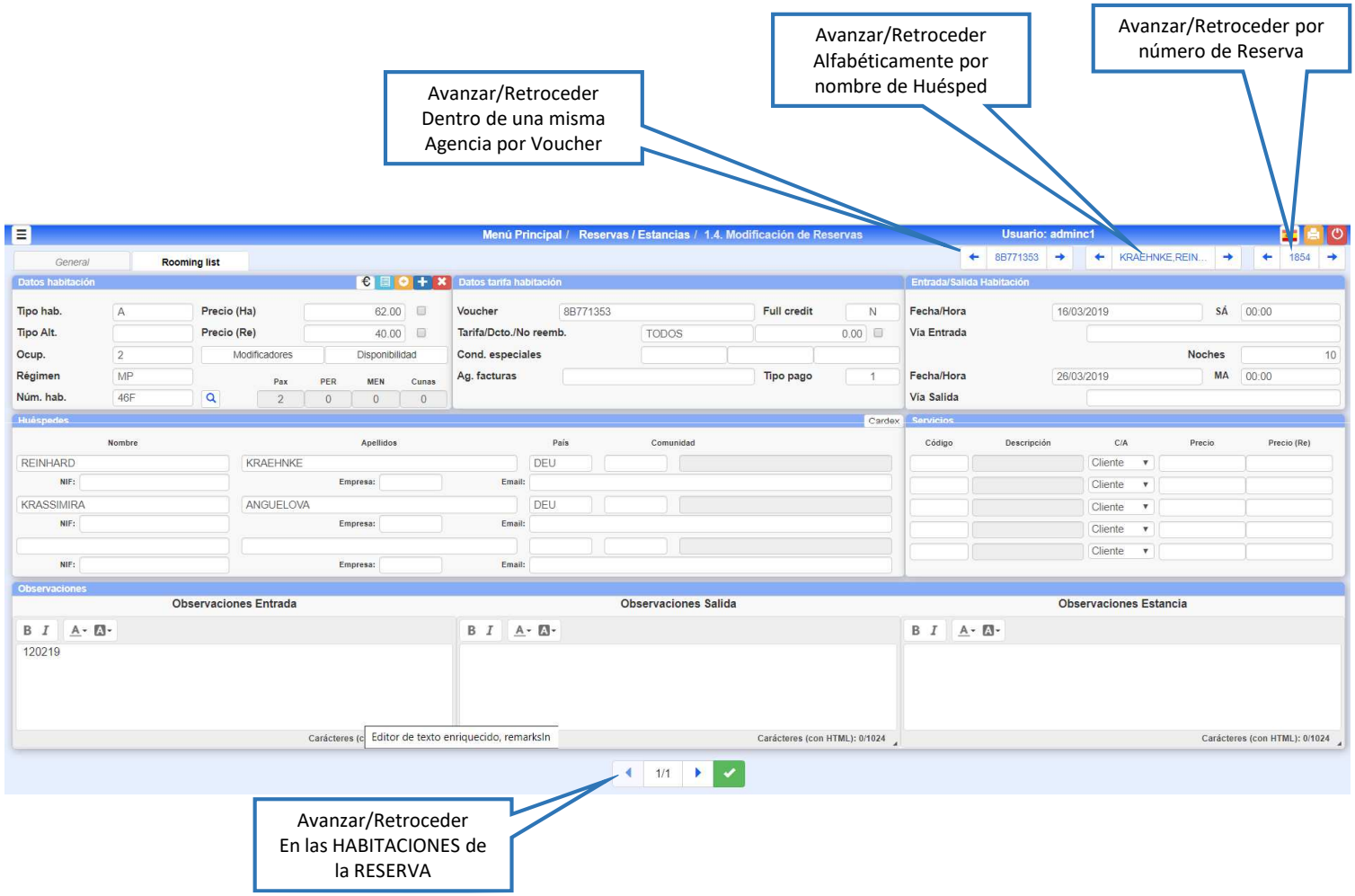
En primer lugar tendremos que localizar la RESERVA, accedemos pulsando la LUPA y podemos buscarla directamente por cualquier campo que conozcamos



Una vez localizada la RESERVA podremos modificar lo que queramos, siempre que nuestro roll de usuario nos lo permita.

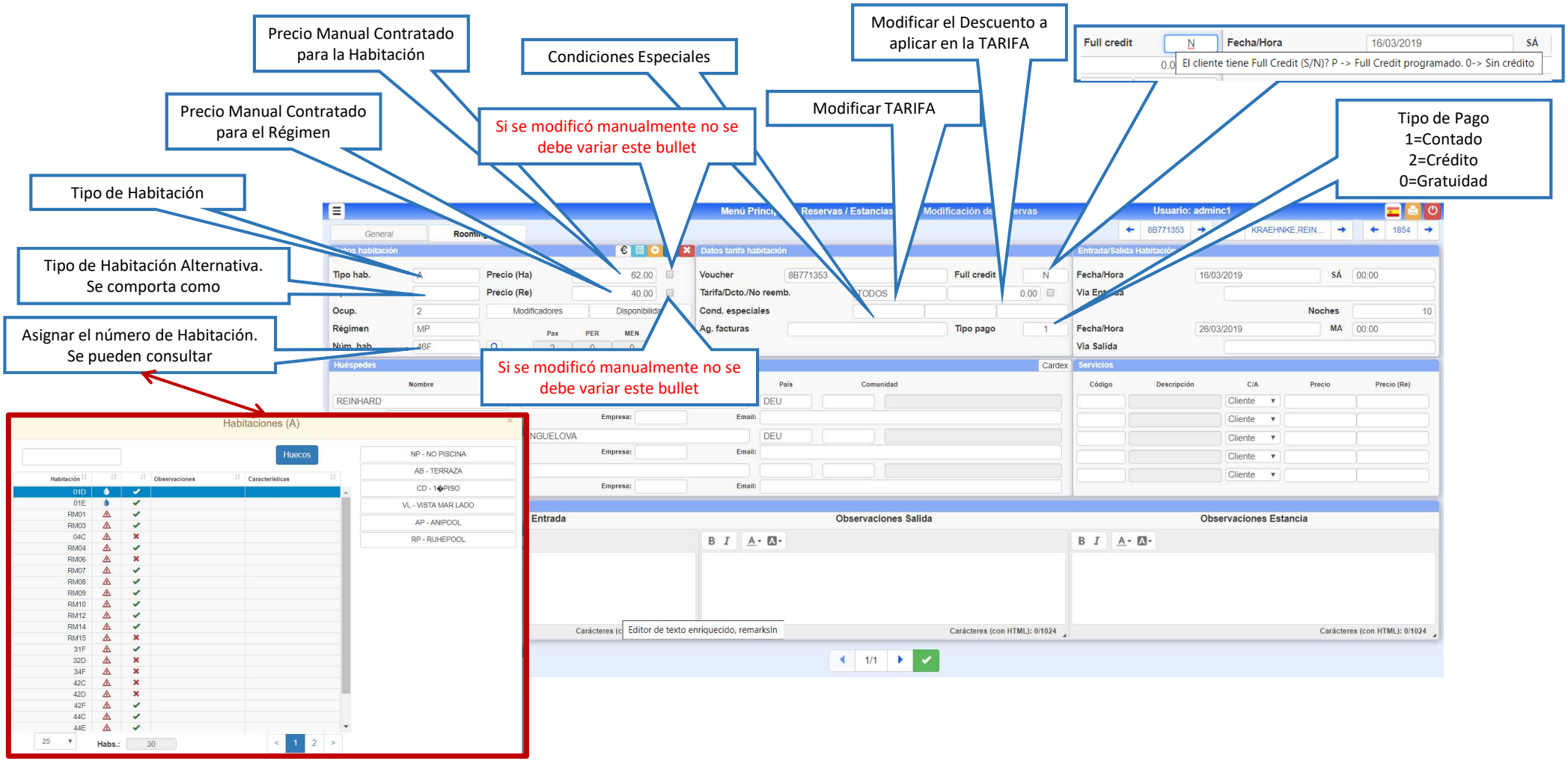
Temas

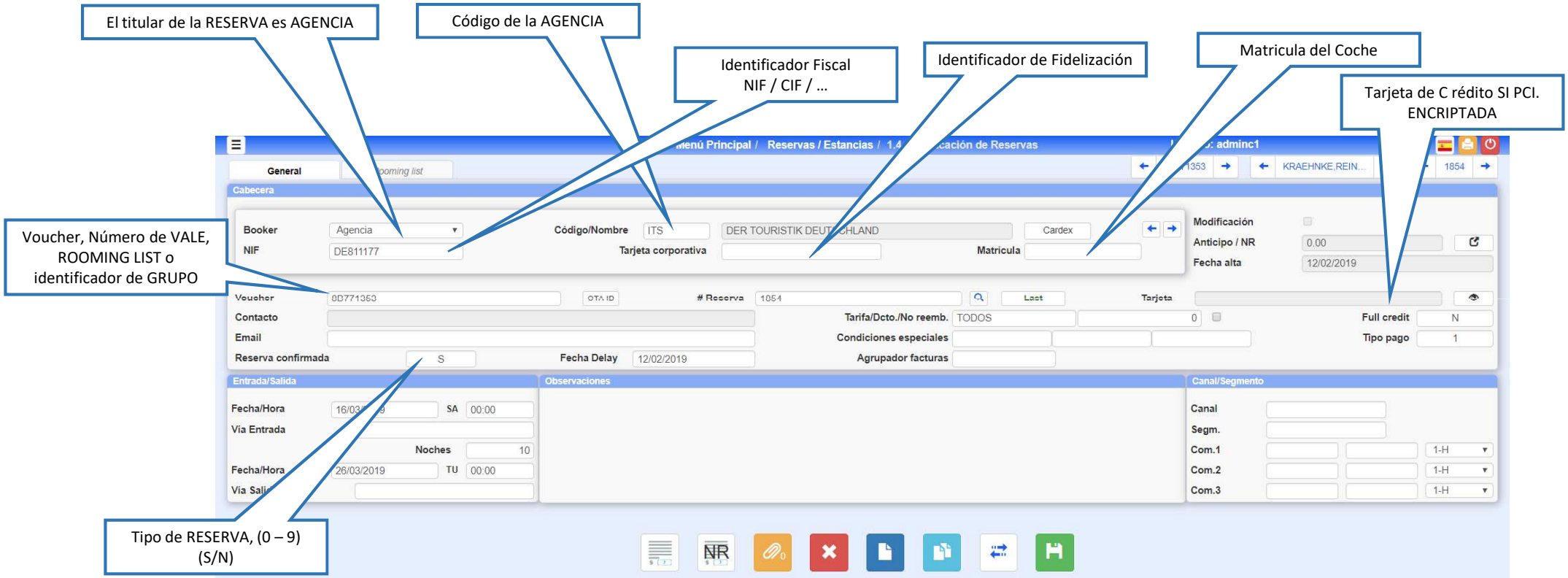
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



Temas

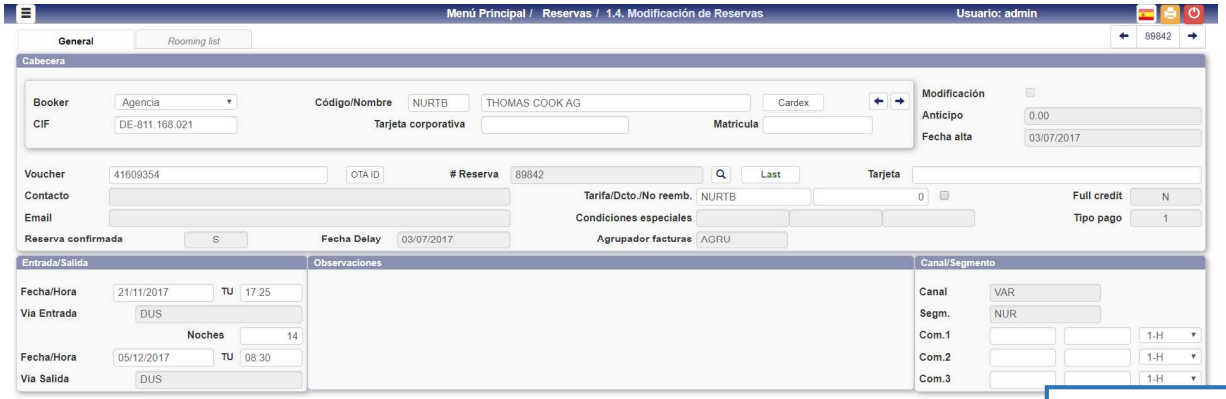
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



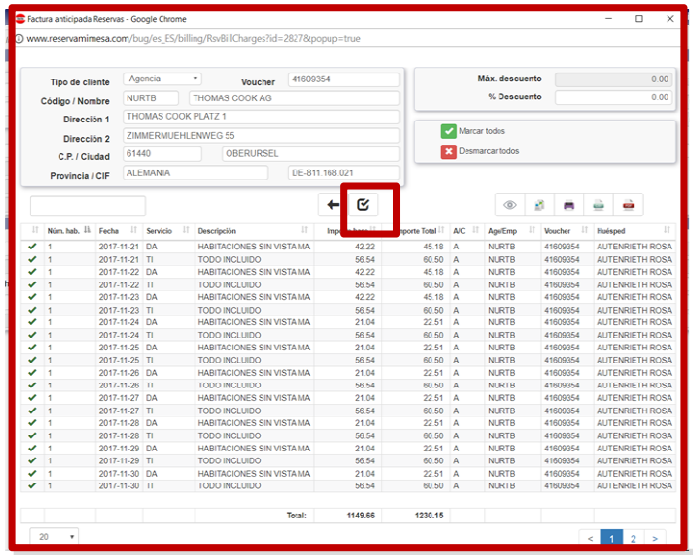

El titular de la RESERVA es AGENCIA
Código de la AGENCIA
Identificador Fiscal
NIF / CIF / ...
Identificador de Fidelización
Matricula del Coche
Tarjeta de C rédito SI PCI.
ENCRIPTADA
Voucher, Número de VALE,
ROOMING LIST o
identificador de GRUPO
Tipo de RESERVA, (0 – 9)
(S/N)
Cabecera
Booker
Agencia
NIF
DE811177
Código/Nombre
ITS
DER TOURISTIK DEUTSCHLAND
Cardex
Tarjeta corporativa
Matricula
Modificación
Anticipo / NR
0.00
Fecha alta
12/02/2019
Voucher
Contacto
Email
Reserva confirmada
S
Fecha Delay
12/02/2019
Tarjeta
Tarifa/Dcto./No reemb.
TODOS
Condiciones especiales
Agrupador facturas
Full credit
N
Tipo pago
1
Entrada/Salida
Fecha/Hora
SA
00:00
Via Entrada
Noches
10
Fecha/Hora
26/03/2019
TU
00:00
Observaciones
Canal/Segmento
Canal
Segm.
Com.1
Com.2
Com.3
1-H

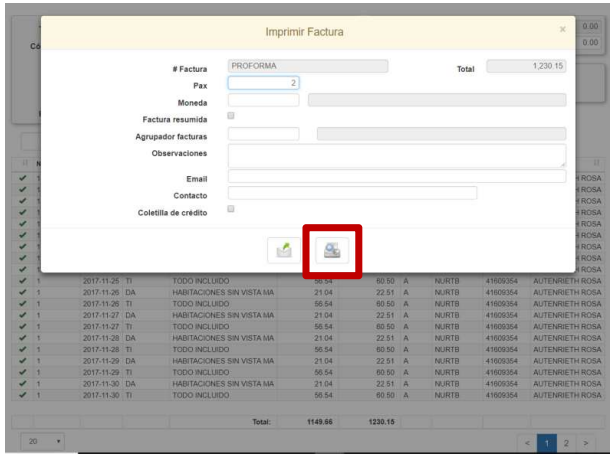
Temas

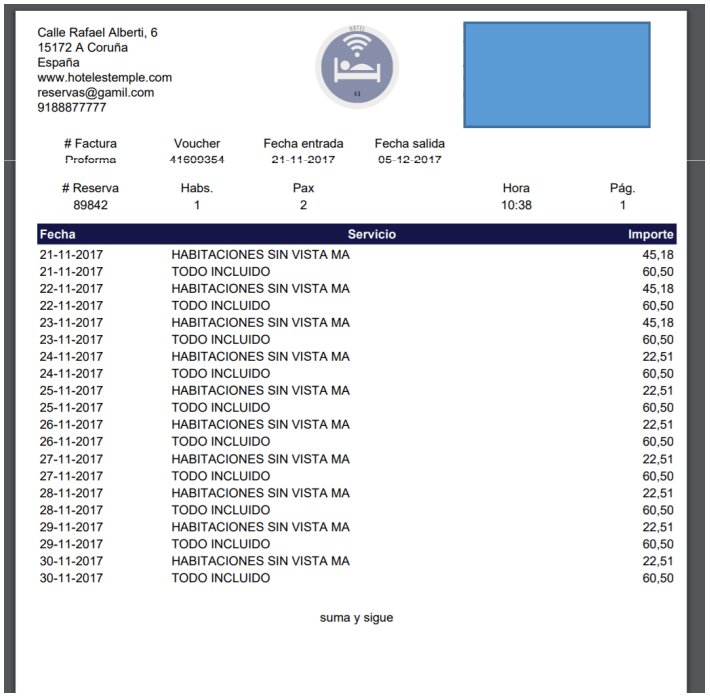
Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



Factura Proforma de Reservas







Calle Rafael Alberti, 6
15172 A Coruña
España
www.hotelestemple.com
reservas@gamil.com
9188877777

# Factura Proforma	Voucher	Fecha entrada	Fecha salida
	41609354	21-11-2017	05-12-2017

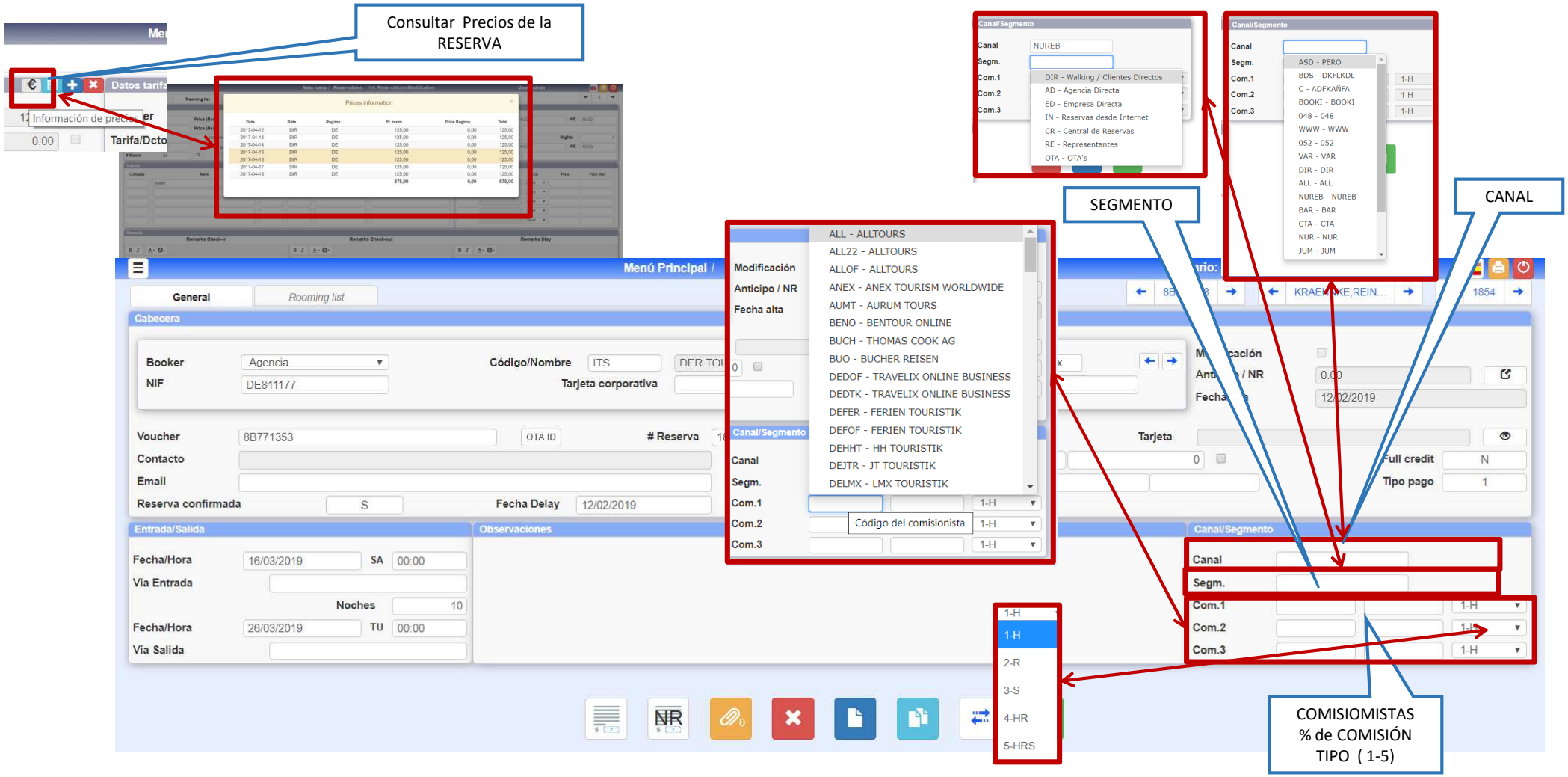
# Reserva	Habs.	Pax	Hora	Pág.
89842	1	2	10:38	1

Fecha	Servicio	Importe
21-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
21-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
22-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
22-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
23-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	45,18
23-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
24-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
24-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
25-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
25-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
26-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
26-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
27-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
27-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
28-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
28-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
29-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
29-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50
30-11-2017	HABITACIONES SIN VISTA MA	22,51
30-11-2017	TODO INCLUIDO	60,50

suma y sigue

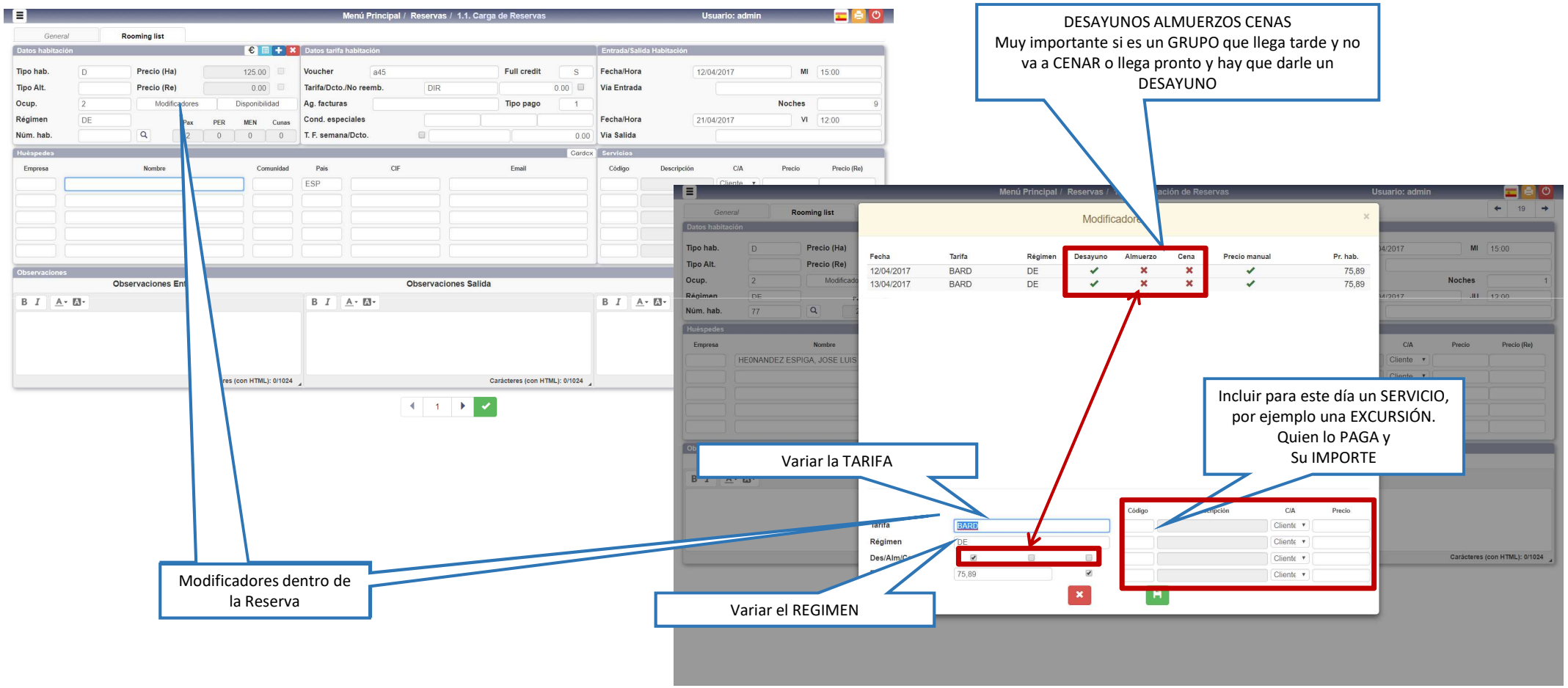
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



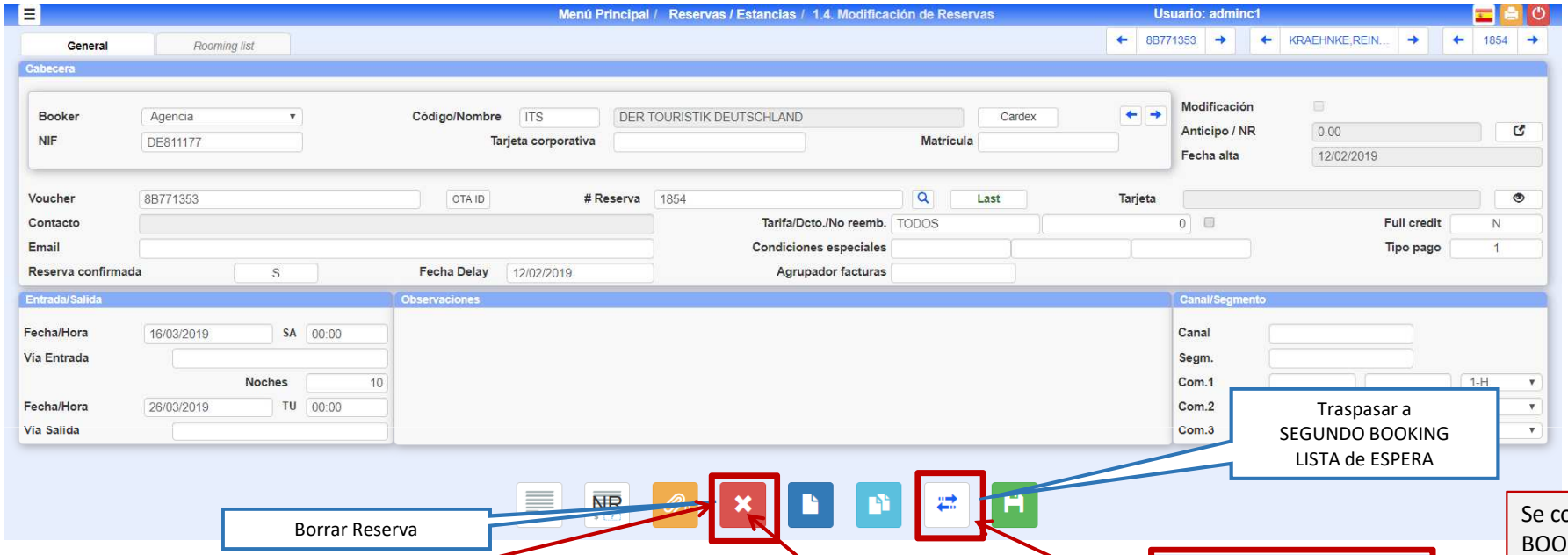
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



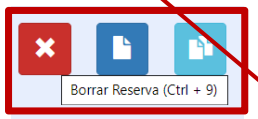
Temas

Entrar un Cliente en el Hotel. Proceso de Reservas.



Traspasar a SEGUNDO BOOKING LISTA de ESPERA

Borrar Reserva

Se contempla un SEGUNDO BOOKING para aquellas RESERVAS dudosas, en LISTA de ESPERA que se pueden recuperar rápidamente

Está claro que una de las opciones es que el CLIENTE anule la RESERVA, Smart Seven Stars lo contempla, pero nos pide CONFORMIDAD y además que le demos unas OBSERVACIONES. ¿Motivo? Todos sabemos la costumbre del famoso LIBRO de RESERVAS, pues bien Smart Seven Stars lo posee y debido a que el CLIENTE suele llegar pidiendo su RESERVA cuando esta fue anulada, POR LO SABREMOS QUIEN LA ANULÓ y que OBSERVACIONES se dieron para la ANULACIÓN de la misma