



Módulo de C.R.M.



Las siglas **C.R.M.** corresponden a la denominación Customer Relationship Management, esto es, Gestión del Trato con el Cliente, y se refiere al conjunto de actividades que tiene como objetivo establecer quiénes son los mejores clientes del Hotel, qué servicios podemos ofrecerle para mejorar nuestra relación con ellos, para conseguir en definitiva una mayor fidelización del cliente.

En este nuevo módulo pues, se están incluyendo aquellas herramientas informáticas que puedan facilitar el cometido de los departamentos y personas involucradas en aquellos hoteles que desean llevar a cabo un C.R.M.

La primera opción, ya disponible, es la C.E. que nos permite obtener un dossier informativo de determinados clientes, ordenado por fechas de llegada. De esta forma, el departamento comercial, dispone de toda la información necesaria para dispensar un trato especializado y personal a cada uno de los clientes que llegan en un determinado día.

Este es un ejemplo del tipo de informe que compone el dossier de entrada de clientes.



CORBACHO VAZQUEZ, EDUARDO
 Fecha de Entrada: 02-10-07

DATOS PERSONALES

Domicilio: TRINIDAD 122 17 D
 Localidad: 12002 CASTELLON DE LA PLANA
 Provincia: CASTELLON Pais: COMUNIDAD VALENCIANA
 Telefonos: 639694480
 Email ...: eduardocorbacho@terra.es
 V.I.P. ...: 0 Fecha Nacimiento: 07-12-25
 Actividad:

DATOS DE LA RESERVA

Entrada: 02-10-07 Hora: 00:00 Salida : 03-10-07 Hora: 12:00
 Agencia: DIR Empresa: DIR
 N.Resva: 10.070 Confirmada: S Canal: RESER
 N.Hab: 403 (DB) Pax: 0/0/0/0 Reg: A Serv:
 Tarifa: OFER4 Dto: 0,00 F.S: Modificador: N
 P.Hab: 100,00 P.Reg: 0,00 Deposito: 0,00
 Observaciones Entrada : ESTUVIERON 27/30 SEPT 2 CAMAS
 Observaciones Estancia:
 Observaciones Salida ..

DATOS ESTADISTICOS

	*-- 2007	----	*-- 2006	----	*-- 2005	----
Nro. de Visitas:			1		0	0
Nro. Hab. / Nro. Pax:	4		8	0	0	0
Nro. Dias Estancia ..:			4		0	0
Anulaciones/No Show :	0		0	0	0	0
Hab. Anu/Hab.No Show :	0		0	0	0	0
Pax. Anu/Pax.No Show :	0		0	0	0	0
Produccion (H)		410,00		0,00		0,00
Produccion (R)		72,00		0,00		0,00
Produccion (S)		0,00		0,00		0,00
Produccion Salones :		0,00		0,00		0,00
Produccion TOTAL ..:		482,00		0,00		0,00

Básicamente, el dossier consta de 6 apartados.

- El primero contiene los datos genéricos obtenidos de la propia ficha del cliente.
- El segundo especifica las características de la reserva que tiene prevista su llegada.
- El tercero es una estadística global de ocupación y producción en los tres últimos años.
- El cuarto nos muestra las últimas 6 visitas del cliente.
- El quinto resume los diferentes servicios que contrató en la última estancia.
- El sexto recoge las observaciones, sugerencias y comentarios vertidos por el propio cliente en la hoja de auto evaluación que normalmente todos los hoteles dejan en la propia habitación.
- El séptimo y último apartado contiene las observaciones que forman parte de la propia ficha del cliente, y que se han ido introduciendo, por los diferentes departamentos que componen el hotel, durante las estancias del cliente en el hotel.

Para éste último apartado, ha sido preciso ampliar el campo de observaciones en la ficha de clientes, dado que eran insuficientes las tres líneas existentes. Se ha habilitado a través de la tecla [F8] una nueva ventana con capacidad para 90 nuevas líneas de observación general.

Para obtener los dossiers de los clientes que entran en una/s determinada/s fecha/s, debemos entrar en el apartado 7.5.

Podemos elegir el rango de fechas de entrada, y el nivel de VIP (0 a 9). Podemos seleccionar clientes que tienen reserva de agencia, empresa, o directos. Siempre se analiza el cliente, no la agencia o empresa.