



# Perfiles de Clientes

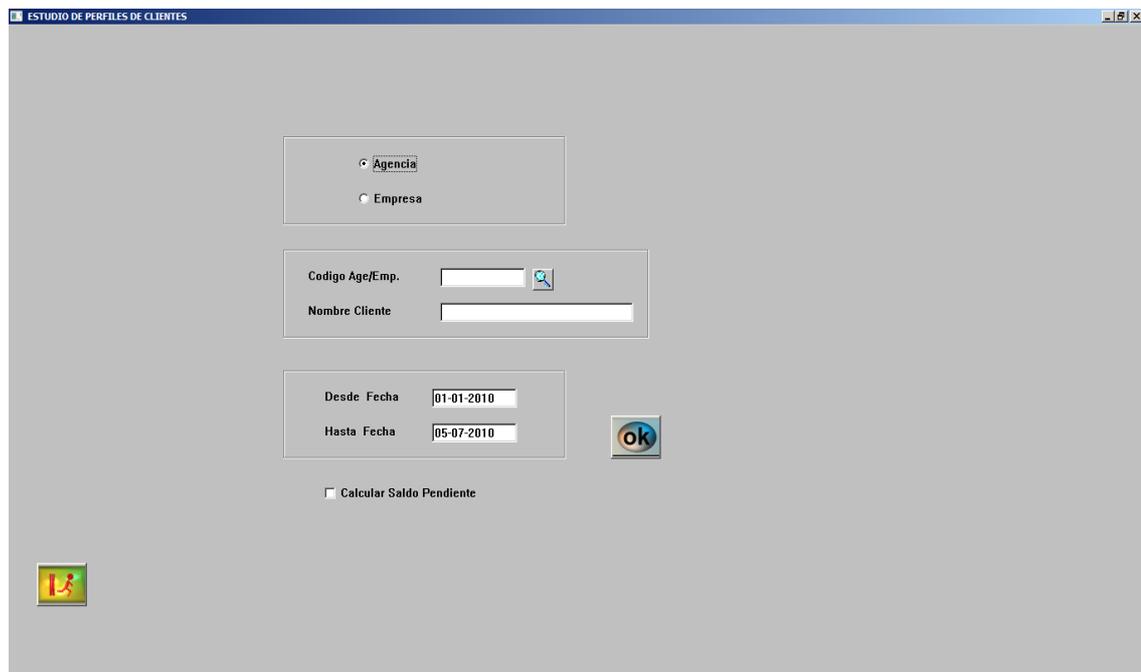


En el apartado .7. (Módulo de CRM), encontramos la opción 2 que corresponde a perfiles de clientes.



Esta opción, nos permite obtener en una sola hoja, un informe de evaluación de cualquiera de los clientes del hotel (agencias y empresas) tanto en formato impreso como en HTML, incorporado como una hoja mas del LVDE (Libro Virtual de Decisiones Estratégicas).

Para obtener este informe, debemos especificar si el cliente es agencia o empresa (A o E), el código de dicho cliente (puede usarse la tecla F3 para acceder por nombre mediante una ventana de consulta) y por último el período desde fecha hasta fecha que deseamos analizar.





# Perfiles de Clientes



## Claves para la interpretación de los diferentes campos del informe

El informe se compone de varios apartados: ocupación por tipos de habitación, utilización de los diferentes regímenes, producciones por servicios, facturación y cobros.

La primera parte de cada sección siempre se refiere al hotel, y la segunda al propio cliente para que pueda compararse con la totalidad del hotel.

ESTUDIO de PERFILES de CLIENTES: 01-01-03/31-01-03

TIPO de HABITACION ....		HABMAX	HABOCU	%OCHAB	PAXMAX	PAXOCU	%OCPAX	HABCLI	%HABCLI	PAXCLI	%PAXCLI	CUPOS
DB	DOBLE DOS CAMAS	2759	1592	57,70	5518	2166	39,25	45	2,83	50	2,31	
DM	DOBLE CAMA MATRIMO	744	457	61,42	1488	618	41,53	13	2,84	14	2,27	
DS	DOBLE SUPERIOR	217	105	48,39	434	177	40,78	2	1,90	2	1,13	
TOTAL HABITACION:		4433	2548	57,48	8153	3353	41,13	60	2,35	66	1,97	
TIPO de REGIMEN .....		MAXHOT	REALBO	%MAXHO	MAXCLI	REALCL	%MAXCL					
AD	DESAYUNO	3353	2647	78,94	66	58	87,88					
AL	SOLO ALOJAMIENTO	3353	706	21,06	66	8	12,12					
TOTAL REGIMEN ...:		3353	3353	100,00	66	66	100,00					
TOTAL DESAYUNOS :		3353	2647	78,94	66	58	87,88					
TOTAL ALMUERZOS :		3353	0	00,00	66	0	0,00					
TOTAL CENAS ....:		3353	0	00,00	66	0	0,00					

S E R V I C I O ..... N.SERV. PRODUCCION HOTEL PROME HOTEL N.SERV. PRODUCCION CLTE %HOTEL PROME CLTE PRO.TARIFA CLTE

AD	DESAYUNO	1954	24.211,91	12,39	51	614,52	2,54	12,05	0,00	
DM	ALOJAMIENTO	455	46.630,87	102,49	13	1.347,48	2,89	103,65	0,00	
DS	ALOJAMIENTO	95	13.969,11	147,04	2	222,12	1,59	111,06	0,00	
50	DESAYUNO	292	2.822,94	9,67	1	12,10	0,43	12,10	0,00	
90	GARAJE	196	1.888,49	9,64	2	20,44	1,08	10,22	0,00	
PX	ALOJAMIENTO	24	340,00	14,17	4	0,00	0,00	0,00	0,00	
39	CENA TV 1 PAX	48	1.355,32	28,24	11	240,46	17,74	21,86	0,00	
70	SALON OLIVARES	16	1.709,00	106,81	1	83,84	4,91	83,84	0,00	
92	SERVICIOS AUDIOVISUA	1	44,00	44,00	1	44,00	100,00	44,00	0,00	
TOTAL SERVICIOS :		7411	321.498,72	43,38	132	7.747,48	2,41	58,69	0,00	
N.FAC	FACTURADO HOTEL	N.ABO	LABONOS HOTEL	DESCNTOS HOTEL	N.FAC	FACTURADO CLTE	%HOTEL	N.ABO	LABONOS CLTE	DESCNTOS CLTE
1578	320.486,17	26	-6.058,16	8.598,78	27	7.727,04	2,41	0	0,00	
N.COBR	...COBROS HOTEL	DMAX	DIAS	SALDO PDTE.HOTE	N.COBR	COBROS CLIENTE	%HOTEL	DMAX	DIAS	SALDO PDTE CLTE
1711	386.999,55	98	130	329.103,57	21	9.353,43		58	2817	9.763,99



HabMax	Total de habitaciones del hotel
HabOcu	Habitaciones ocupadas en todo el hotel dentro del periodo solicitado
%OcHab	Porcentaje de ocupación del hotel en habitaciones
PaxMax	Total plazas del hotel
PaxOcu	Número de personas alojadas en el hotel en ese período
%OcPax	Porcentaje de ocupación del hotel en personas
HabCli	Habitaciones ocupadas por el cliente
%HabCl	Porcentaje de ocupación del cliente (habitaciones) respecto al hotel
PaxCl	Porcentaje de ocupación del cliente (personas) respecto al hotel
Cupos	Habitaciones contratadas en su cupo para el cliente (agencias)
%Cupo	Porcentaje de cumplimiento del cupo
MaxHot	Máximo de personas que podrían usar un régimen (coincide con el número de personas en el hotel)
RealHo	Personas que realmente han usado ese régimen
%MaxHo	Porcentaje de personas que usaron ese régimen, esto es, del total de personas alojadas, que % usó ese régimen
MaxCli	Máximo de personas (del cliente) que podrían usar un régimen (coincide con el número de personas del cliente)
RealCli	Personas del cliente que realmente usaron ese régimen
%MaxCl	Porcentaje de personas del cliente (del total) que usaron ese régimen
N.Serv	Número de veces que se ha utilizado un servicio por parte de todo el Hotel. Este campo es meramente orientativo, ya que es un mero contaje de servicios en el diario de producción
Prod.Hotel	Suma total de importes producidos por un determinado servicio
Prome.Hot	Importe promedio resultado de dividir el total producido entre el número de servicios. Nos da una orientación del consumo medio por servicio
N.Serv	Número de veces que ha utilizado un servicio el cliente
Prod.Clte	Total producido por el cliente de un servicio determinado
%Hotel	Porcentaje de la producción del cliente sobre la producción del hotel
Prome.Clte	Promedio de producción por servicio por parte del cliente
Pro.Tarifa.Cl	Importe promedio obtenido de aplicar la tarifa asignada al cliente. Esto sólo es válido para el alojamiento y los regimenes.
	Si lo comparamos con la columna <b>Prome.Clte</b> obtenemos una orientación acerca de los precios que realmente le estamos aplicando al cliente
N.Fac	Número de facturas emitidas por el hotel
Fact.Hotel	Importe total facturado por el hotel
N.Abo	Número de facturas de abono emitidas por el hotel
I.Abonos H	Importe total de las facturas de abono emitidas por el hotel
Desctos Hot	Importe total de descuentos aplicados a las facturas del hotel
N.Fac	Número de facturas emitidas del cliente
Fact.Clte	Importe facturado por el cliente
%Hotel	Porcentaje que representa la facturación del cliente con respecto a la facturación total del hotel
N.Abo	Número de facturas de abono emitidas para el cliente
I.Abonos Cl	Importe total de las facturas de abono emitidas para el cliente
Desctos Clte	Importe total de descuentos aplicados a las facturas del cliente
%Dtos	Porcentaje (promedio) de descuentos aplicados al cliente
N.Cobr	Número de cobros efectuados por el hotel
Cobros Hotel	Importe de los cobros totales del cliente
DMax	Días máximo entre facturación y cobro (hotel)
Dias	Días promedio entre facturación y cobro (hotel)
Saldo Pdte.	Importe pendiente de cobro total del hotel
N.Cobr	Número de cobros efectuados por el cliente
Cobros Hotel	Importe de los cobros totales del cliente
DMax	Días máximo entre facturación y cobro (cliente)
Dias	Días promedio entre facturación y cobro (cliente)
Saldo Pdte.	Importe pendiente de cobro del cliente
Imp.Deposito	Importe total de anticipos actuales del cliente