



# Temas

La Factura

**Mayo 2.016**

16 de Mayo de 2.016



# "LA FACTURA".

FACTURACION y COBROS.  
(Opción .3.)

# Temas

## La Factura.



Por ser donde se genera de una **FORMA FISICA el DINERO**, es uno de los puntos más importantes de **FRONT OFFICE** 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 da una relevada importancia a este punto, es por ello, que se busca la mayor **versatilidad, agilidad, eficacia y eficiencia**, etc, para que **RECEPCION** 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**", y imputárselo.

Claro, direis, "si fuese así de sencillo". Por lo menos, la razón me la teneis 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 **RECEPCION**, una serie de **LISTADOS** que nos indican **QUIENES SALEN HOY**, si hay que **FACTURAR** o **NO**, si son **PARTICULARES**, de **EMPRESA y/o de 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 COBRO EN ESE MOMENTO. DIGAMOS SON "**INSTANTES SEPARADOS**", AUNQUE AL **FINALIZAR LA EMISION DE LA FACTURA, LA PRIMERA PREGUNTA ES ¿ DESEA ABONAR AHORA LA FACTURA ?**.

Analicemos varias circunstancias:

a). Antes de EMITIR la FACTURA.

- Quiero que me **cobre la HABITACION mía y las ...**, pero no a mí nombre sino a **nombre de la EMPRESA** TAL, "Ah! perdón por no haberselo dicho antes".
- 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 HABITACION, al cual se le han hecho otros CARGOS.
- Me voy, pero todos mis **CARGOS**, se los pasa a **la HABITACION** 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 DIAS**, 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.

# Temas

## La Factura.



- Mire, es que **no** estoy alojado en el **HOTEL**, pero me podría hacer una **FACTURA** del alquiler del **SALON**, 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 **SALON** para enviarsela 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 SE** en que **HABITACIONES** están **TODOS**.
- Esta **FACTURA** pongala a **NOMBRE de mi MUJER**, ya que tengo varias a mi **NOMBRE** y no son más pero si sumo **TODAS** figuro en el 437.
- Me puede hacer una **FACTURA** de todas las **HABITACIONES** que vamos a ocupar hasta el día ..., **sólo** de los **CARGOS de HABITACION y DESAYUNO**, para enviarles una **TRANSFERENCIA**, ya que además los **CARGOS EXTRAS**, deben de abonarlo cada uno de mis **EMPLEADOS**.
- Le agradecería que me avisase y me hiciese una **FACTURA**, cada vez que **sobrepase las 65.000 pts**, ya que voy a estar bastante tiempo **HOSPEDADO** en este **HOTEL**, y tengo que diferir dichos **PAGOS**.
- **Todos los CARGOS de mis EMPLEADOS**, sean de **TELEFONO, LAVANDERIA, 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 HABITACION**, y **no** hacerme una **FACTURA** ya que quiero pagar al **FINAL TODO**.
- **No me GUSTA la HABITACION**, tienen otra. **NO**, pues los siento aunque ya me hayan **HECHO EL CHECKING 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 **LAVANDERIA,** me haría un gran favor.
- Puede desglosarme esta **factura en varias,** pero a distintos **NOMBRES (PARTICULARES, EMPRESAS...).**
- "Oiga, que este cargo de LAVANDERIA **no es mio**".
- "Oiga, que este cargo de LAVANDERIA **no es mio,** como hacemos para descontar el importe ya que **TODA la FACTURA** ya la he **pagado por VISA**".
- Me he ido a DESAYUNAR me puedo **repetir la FACTURA** incluyendome este **nuevo CARGO,** "Gracias".
- En este momento **no se COMO PAGARLE,** le importaría **esperar** hasta la **UNA** que vienen a recogerme.
- Si no le importe la PAGO, una **parte en efectivo, otra por VISA, otra por AMEX,** y le dejo **a credito el RESTO.**
- No me han aplicado el **DESCUENTO habitual** que poseo por **REPRESENTANTE.**
- Podría cambiarme el número de personas y poner una sólo.
- Podría volverme a **enviar la factura** que me han hecho **hace TRES MESES** por el **ALQUILER del SALON,** ya que la hemos **PERDIDO.**
- Podría darme **otra copia de la FACTURA,** ya que una es para **ADMINISTRACION** y otra es para mi **DEPARTAMENTO.**

# Temas

## La Factura.

---



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 estas situaciones, que se resuelvan de manera satisfactoria y que además para tranquilidad de la GERENCIA, todo **este tipo de "manipulaciones"** quede **reflejado** "sin coste alguno de tiempo, o dato.

Nos podemos encontrar con que en días anteriores le hemos cargado 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.

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

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

.....

# Temas

## La Factura.

---



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

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





### **Disclaimer**

El presente informe/documento es estrictamente confidencial y de uso interno de la Sociedad, y no podrá ser entregado, ni permitirse el acceso a terceros o hacer referencia al mismo en comunicaciones sin nuestro consentimiento previo por escrito.

Este documento ha sido preparado con fines exclusivamente informativos (nunca con carácter contractual) y refleja una serie de observaciones de carácter general sobre Class One.

Class One no acepta ningún tipo de responsabilidad frente a la Sociedad ni frente a ningún tercero como consecuencia de las decisiones o acciones que pueden ser adoptadas por la Sociedad basándose en el contenido de este documento.

En caso de contradicción o conflicto entre la versión electrónica y el documento físico, prevalecerá el documento físico.