

# INSTRUCTIVO DE TRABAJO



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

## Check In y Check Out

Oro Verde Hotels  
Hurtado s/n y Avenida del Ejército  
Guayaquil

[www.oроверdehotels.com](http://www.oроверdehotels.com)

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: RECEPCIÓN

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	INS-REC-001	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	AGOSTO 1 2020
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI

## OBJETIVO

Estandarizar procesos durante el turno de recepción que permitan cubrir las necesidades del huésped según estándares de la cadena y las necesidades operativas internas del establecimiento.

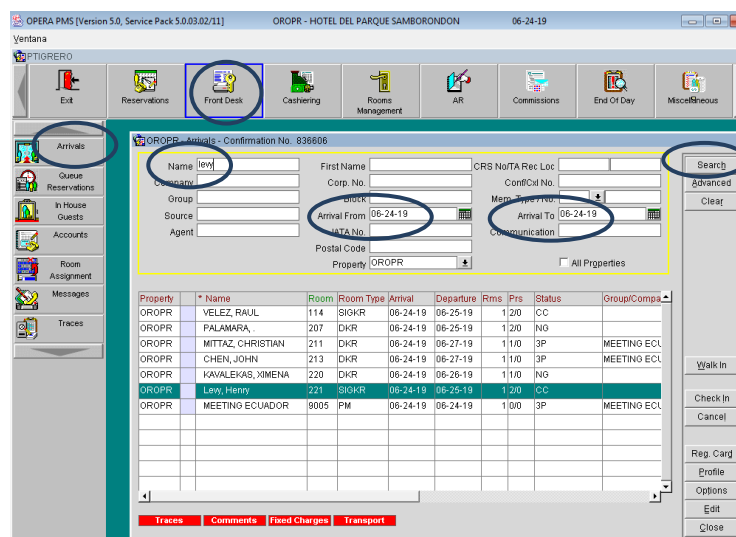
## ALCANCE

- Recepcionista
- Supervisor de recepción
- Jefe de Recepción (en ausencia del recepcionista)
- Gerente de Front Office (en ausencia del recepcionista)

## DESCRIPCIÓN

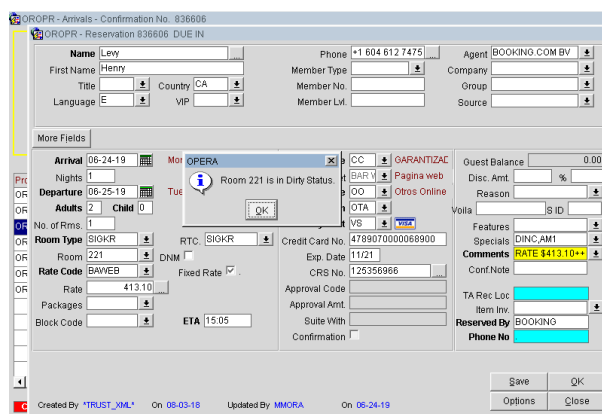
### Check In

1. Identifica a un posible huésped acercándose a recepción, da la bienvenida con una sonrisa y pregunta si posee una reservación en el hotel.
2. Pide identificación personal (incluyendo niños). Este requisito no solo es importante para el hotel, sino también para Migración, quien solicita un reporte al área de Seguridad u encargada, cada semana.
3. Busca la reserva en el Property Management System (PMS) Opera / Opera Express (en Hotel del Parque). *Front Desk, Arrivals, Inserto Apellido, Dates, Search.* Hace doble clic en la reserva del huésped.



- 3.1. En caso de T & T y que el huésped no cuente con reserva en el sistema OPERA, deberá presentar el voucher emitido por el canal donde realizó la compra para que se realice la debida verificación antes de su ingreso al hotel.

- 3.2. Si la habitación previamente asignada, se encuentra sucia, el mensaje se mostrará automáticamente.



OROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OROPR - Reservation 836606 DUE IN

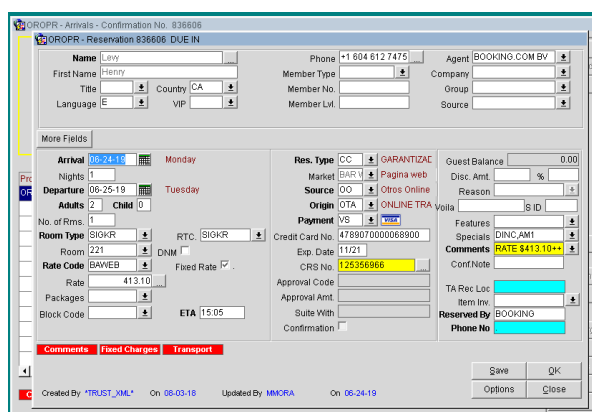
Name Levy Phone +1 604 612 7475 Agent BOOKING.COM BV  
First Name Henry Member Type Member No. Company  
Title Country CA Member No. Group  
Language E VIP Member Lvl. Source

More Fields

Arrival 06-24-19 Mon OPERA CC GARANTIZAC Guest Balance 0.00  
Nights 1 Market BAR W Pagina web Disc. Amt. %  
Departure 06-25-19 Tue Room 221 is in Dirty Status Reason  
Adults 2 Child 0 OTA Otros Online  
No. of Rms. 1 VS Volia  
Room Type SIGKR RTC SIGKR Credit Card No. 478907000068900 Features  
Room 221 DNM Exp. Date 11/21 Specials DINCAM1  
Rate Code BAWEB Fixed Rate CRS No. 125356866 Comments RATE \$413.10+  
Rate 413.10 Approval Code TA Rec Loc  
Block Code ETA 15:05 Approval Amt. Reserved By BOOKING  
Suite With Phone No  
Confirmation

Created By \*TRUST\_XML\* On 08-03-18 Updated By MMORA On 08-24-19

- 3.3. Si está limpia, la mascarilla de la reserva se mostrará sin novedades.



OROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OROPR - Reservation 836606 DUE IN

Name Levy Phone +1 604 612 7475 Agent BOOKING.COM BV  
First Name Henry Member Type Member No. Company  
Title Country CA Member No. Group  
Language E VIP Member Lvl. Source

More Fields

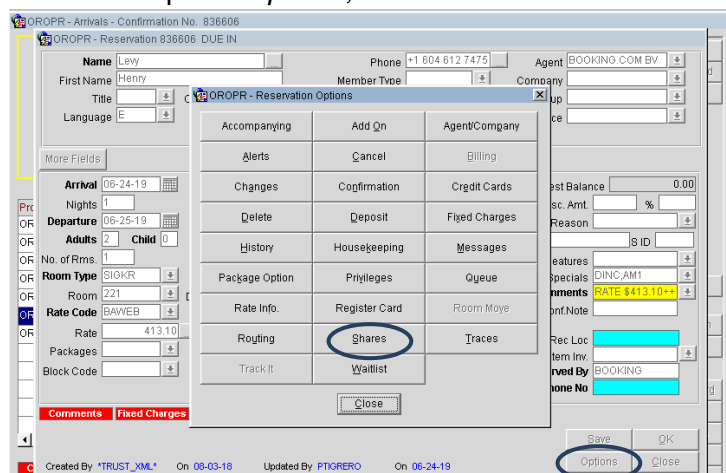
Arrival 08-24-18 Monday Res. Type CC GARANTIZAC Guest Balance 0.00  
Nights 1 Market BAR W Pagina web Disc. Amt. %  
Departure 08-25-18 Tuesday Source OO Otros Online Reason  
Adults 2 Child 0 Origin OTA ONLINE TRA Volia  
No. of Rms. 1 VS  
Room Type SIGKR RTC SIGKR Credit Card No. 478907000068900 Features  
Room 221 DNM Exp. Date 11/21 Specials DINCAM1  
Rate Code BAWEB Fixed Rate CRS No. 125356866 Comments RATE \$413.10+  
Rate 413.10 Approval Code TA Rec Loc  
Block Code ETA 15:05 Approval Amt. Reserved By BOOKING  
Suite With Phone No  
Confirmation

Comments Fixed Charges Transport

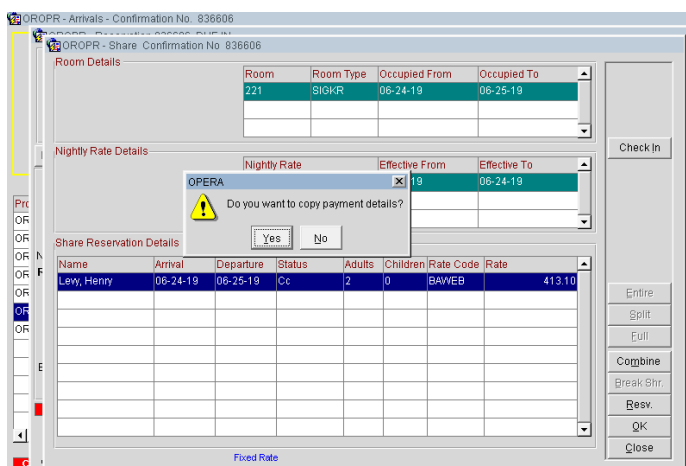
Created By \*TRUST\_XML\* On 08-03-18 Updated By MMORA On 08-24-19

4. Confirma los datos según el orden de la mascarilla de la reserva: nombres y apellidos completos, fecha de entrada, número de noches, fecha de salida, número de huéspedes (adultos y niños). Menciona la cantidad de habitaciones que ha reservado (si aplica más de una).
5. Confirma la tarifa aplicada siempre y cuando no sea confidencial, señalando en la hoja de registro e indicando que dicho valor sería más impuestos (en los casos que aplique).
  - 5.1. En caso de T & T y OTAs (prepagadas), no se revela la tarifa.
6. Entrega tarjeta de registro al huésped, acompañada de un esferográfico, para confirmar y/o llenar campos faltantes, y requiere firma en la parte inferior de la misma.
  - 6.1. Si el huésped está acompañado de otro adulto o niños, se debe solicitar las identificaciones de los acompañantes e ingresar los datos en el sistema. Y mantener una copia del documento para el registro.

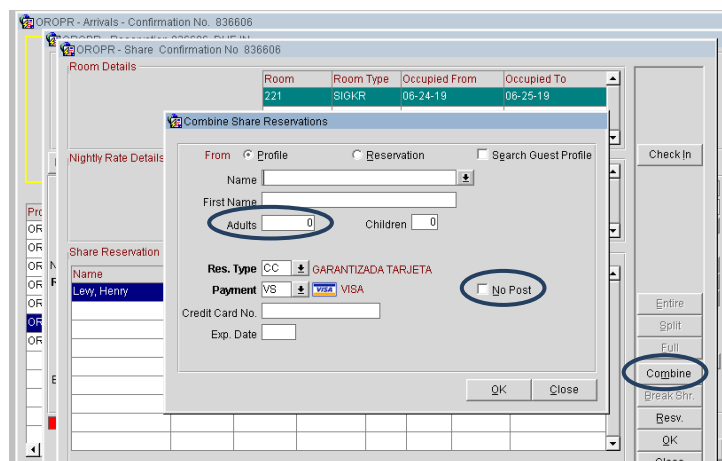
7. Si el huésped va a compartir la habitación con más personas, se adiciona a las mismas mediante la opción *Options, Shares*.



- 7.1. El sistema preguntará si desea copiar los detalles del pago.

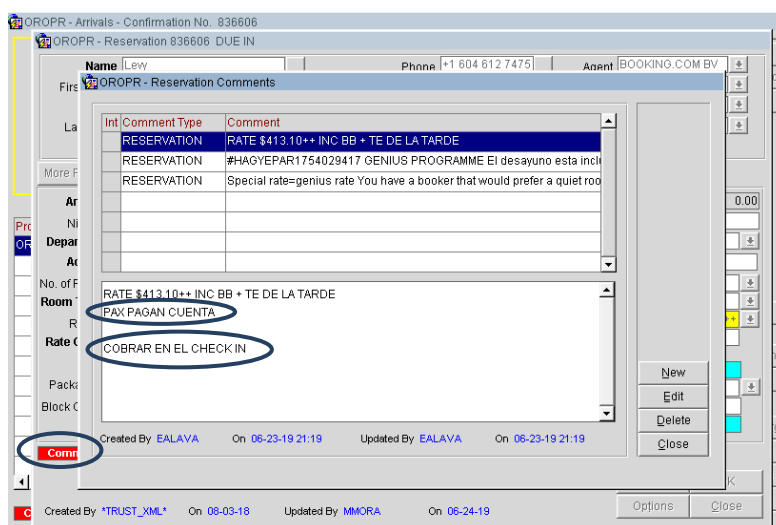


- 7.2. Selecciona campo *Combine*. Ingresas datos del huésped adicional y en campo *Adults* ingreso el número 0, para evitar cargar la tarifa dos veces.



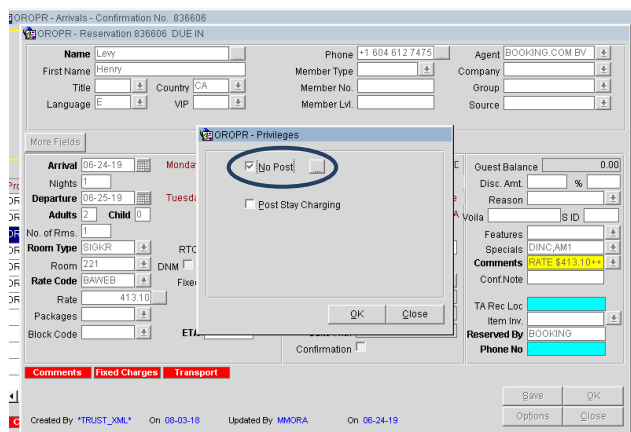
8. Menciona tipo de habitación reservada.

- 8.1. De no contar con la misma categoría, a la hora del check in, procede a verificar disponibilidad y consulta con el huésped para asignar alguna otra categoría. En este caso, el *Room Type* (habitación asignada) y *RTC*(Room Type Confirmed), serán distintos, el último conservando el tipo de habitación originalmente reservada.
  - 8.2. En el caso de haber inconsistencia entre estos dos campos, que sea por upgrade, informa al huésped la compensación o razón varia.
9. Si la reserva corresponde a un grupo, el campo *Block Code*, estará lleno.
10. El campo *ETA* (Estimated Time of Arrival) estará lleno si es que poseía información de transfer o se pidió previamente al tomar la reserva.
11. Ofrece almacenamiento de equipaje en Consejería si la habitación no está lista por llegada antes de la hora estándar de check in, y ofrece coctel de bienvenida. \*Ver **INS-CON-001** Instructivo de Llegada, Rooming y Salida.
- 11.1. Indica una hora estimada para la entrega de la habitación, se mantendrá al huésped informado y se deberá cumplir con la hora informada.
  - 11.2. Ofrecer el uso de los servicios del hotel (por ejemplo: restaurantes, gimnasio, spa, vestuarios, posibilidad de cargar el uso de los servicios a la habitación, wifi, etc.).
12. El campo *Res. Type* debe de tener garantía confirmada por tarjeta de crédito o carta corporativa/agencia.
- 12.1. Reconfirma el método de pago a utilizar durante la estadía. Revisa *Comments* (en rojo) para confirmar quién paga los gastos.

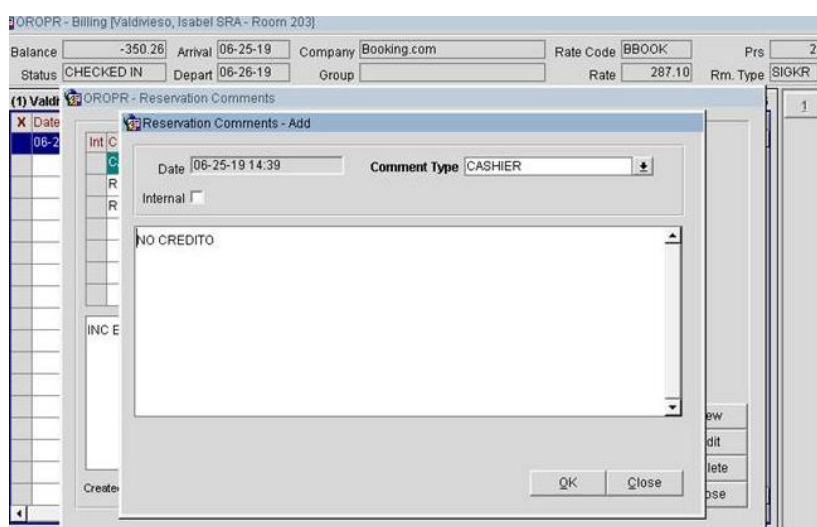


- 12.2. Los siguientes canales de distribución: Expedia, Despegar, Travelocity cuentan con forma de pago mediante tarjeta de crédito virtual por lo que se deberá cerrar cada cuenta con un *Signature on file al Check in*.
- 12.3. Se deberá solicitar voucher en garantía a todos los huéspedes como garantía de consumos adicionales.
- 12.4. Si la noche la cubre una compañía, se verificará la carta de "Compromiso de pago".
  - 12.4.1. Si un huésped se presenta en el Hotel y aún no ha llegado la carta de "Compromiso de pago" de la compañía (*voucher on file*), se exigirá un Voucher en garantía con pre-autorización por concepto de valor de habitación y consumos del huésped, hasta que llegue la carta.
    - 12.4.1.1. Se confirma que la adición de una persona más a la reserva, durante la estadía tendrá un valor adicional más impuestos por cada noche de pernoctación. Este valor varía en cada propiedad. Cabe referir que dicho valor contará con el servicio de desayuno buffet en base a la negociación de la tarifa confirmada para dicha empresa.
    - 12.4.1.2. La cama extra o sofá cama tendrá un precio adicional más impuestos por cada noche de pernoctación. Valor varía de acuerdo a la propiedad e incluye el desayuno.
    - 12.4.1.3. El valor de tarifa de *day use* o *late check out* varía de acuerdo a la propiedad confirmándose en un horario de 12H00 a 18H00.
    - 12.4.1.4. Las estrategias de *upselling* aplican de acuerdo a cada propiedad.
- 12.5. El monto por alojamiento se cobra al check in.
- 12.6. Se deberá obligatoriamente solicitar un voucher de garantía con pre autorización para consumos adicionales que pueda tener durante su estancia. Considerar el valor de consumos adicionales por día en un estimado de USD \$ 60,00 diarios.
- 12.7. Para largas estadías (11 noches en adelante) el monto máximo de las pre autorizaciones de vouchers en garantía será de USD \$ 1.000,00. En caso de que la estadía de algún huésped supere este monto, se deberá consultar al Jefe o Gerente del Departamento para verificar cómo proceder y se deberá obligatoriamente notificar en las novedades de Recepción para la realización de cortes de cuenta respectivos.
  - 12.7.1. Los cortes de cuenta se realizarán semanalmente. Se enviará carta de corte de cuenta al huésped que supere los \$500 a \$800



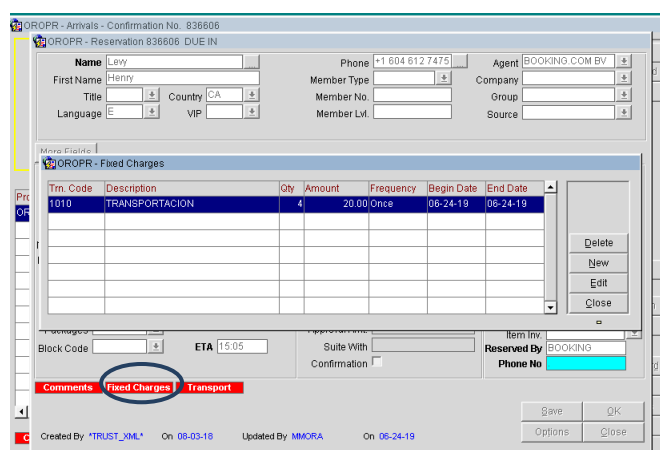


### 12.11.3. Ingresa comentario a *Comments, Cashier*:



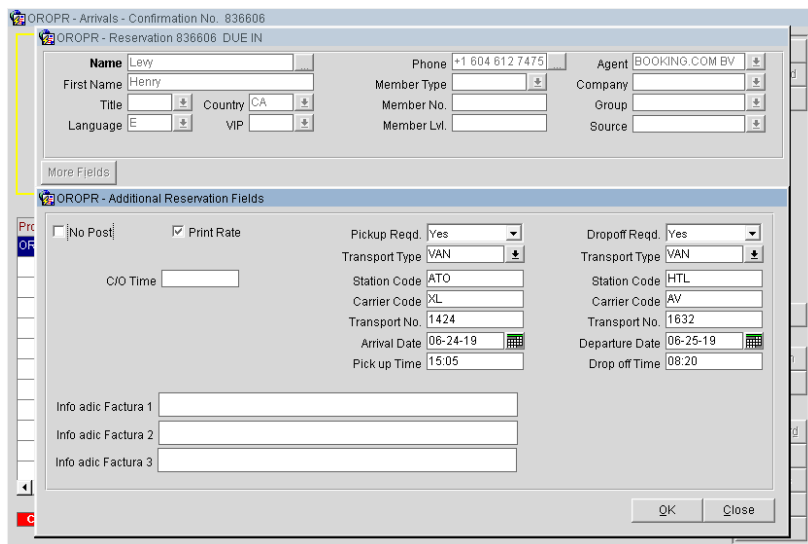
13. Verifica todos los botones rojos mostrados en la parte inferior de la mascarilla de la reserva, aparte de *Comments, Fixed Charges, Transport*.

13.1. *Fixed Charges* incluye cargos extras como up sellings, camas extras, cargo por transportación, experiencias varias. Confirma con el huésped.

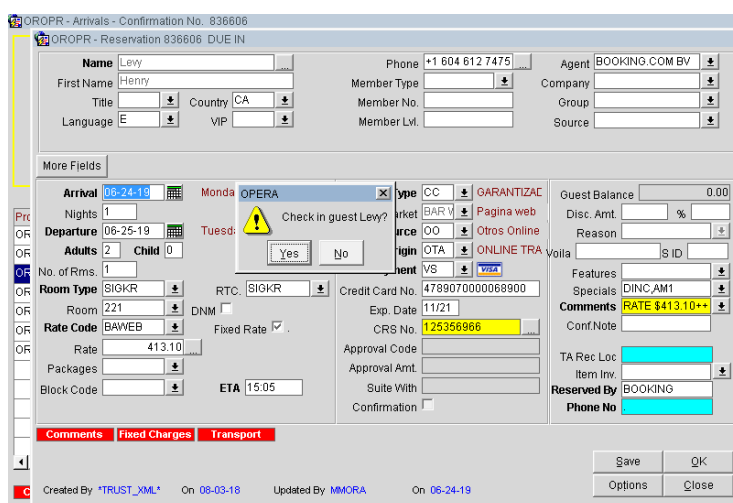


Trn. Code	Description	Qty	Amount	Frequency	Begin Date	End Date
1010	TRANSPORTACION	4	20.00	Once	06-24-19	06-24-19

- 13.2. *Transportation* incluye información de *Pickup*, lo cual habilita a preguntar cómo estuvo su servicio de transporte y si el campo de *Dropoff* estuviera vacío, es una oportunidad para ofrecer el servicio de transfer o taxi de salida. Solicita *tipo de transporte, horario de salida, código vuelo*.



14. Ofrece servicio de despertador si el huésped menciona que realizará check out temprano. *\*Hotel del Parque coordina estación de desayuno con alimentos & bebidas, de haber salidas en la madrugada.*
15. El colaborador menciona el programa de fidelización Oro Verde Rewards y sus beneficios e invita al huésped a ser parte del mismo, si aún no se ha registrado en dicho programa.
16. Realiza Check In en el sistema. *Ok, Yes.*



17. Entrega llave y menciona número de habitación en tono discreto o solo lo señala (por seguridad).

- 17.1. Entrega "**Welcome drink**" por persona (no se repondrá en caso de pérdida), ni se entregarán adicionales.
- 17.2. Todos los "**Welcome drink**" deberán ser llenados correctamente con nombres completos, número de habitación con fecha de ingreso y salida.
- 17.3. Se entregará "**Welcome drink**" a todos los huéspedes exceptuando aquellos que pernocten por motivo de *layover*.

<b>COCTEL DE BIENVENIDA</b>	
<b>Luxury</b>	Postal desprendible en habitación
<b>Upscale</b>	Voucher entregado en Recepción
<b>Upper Midscale</b>	N/A

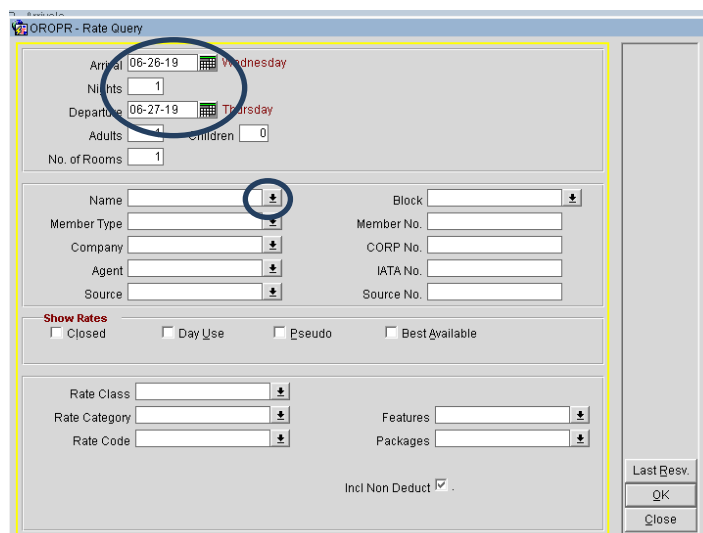
18. Explica los beneficios de la tarifa: incluye o no desayuno, horario y lugar del mismo, té de la tarde, wifi, tres lugares importantes del hotel y una breve explicación de los lugares que puede encontrar alrededor del mismo.
  - 18.1. Dependiendo de la propiedad, toda reserva que se registre mediante un canal de distribución y canales opacos contarán o no con el desayuno buffet incluido. En el caso de Oro Verde Guayaquil, Oro Verde Cuenca y Unipark Hotel siempre estará incluido.
19. Consulta al huésped si utiliza el Programa de Fidelización *Oro Verde Rewards*. De lo contrario, comunica el procedimiento de obtención y sus beneficios.
  - 19.1. Explica que se trata de una aplicación que podrá bajar en Android o iOS.
  - 19.2. Comenta su funcionamiento y beneficios.
  - 19.3. Sugiere empezar a utilizarlo.
20. Ofrece asistencia con el equipaje y solicita la presencia del botones. De no requerirla, se direcciona al elevador, con su debida explicación.
  - 20.1. Presenta el huésped al botones e indica que lo(a) escoltará hasta la habitación.
21. Da la bienvenida, ofrece extensión de la recepción, se pone a las órdenes señalando su nombre y desea una buena estadía.
22. Actualiza datos en la mascarilla de la reserva, según tarjeta de registro.

## Check In de Grupos

1. Confirma que todos los grupos previo a su llegada tengan cancelado en su totalidad o con una garantía válida (Convenio de prestación de servicios) confirmada su reserva.
  - 1.1. En caso de que la agencia de viajes no cuente con convenio de prestación de servicios vigente en el hotel, la forma de pago a confirmarse habrá sido realizada vía depósito o transferencia bancaria, y el hotel habrá recibido dicho respaldo 8 días antes de la fecha de llegada, con la respectiva verificación del área contable.
  - 1.2. Grupos de cuenta Pax Paga, las reservas deben ser pre-pagadas antes del arribo de los Huéspedes. En caso de que no fueran pre-pagadas deberán estar garantizadas mediante tarjeta de crédito con pre autorización válida.
  - 1.3. El Recepcionista deberá verificar si la reserva ha sido pre-pagada, de no ser así deberá realizar el cobro al momento del *check in*.
2. Asigna a cada grupo una PM y la ata a un bloqueo.
3. Previo a la llegada de grupo, recibe del Coordinador o Reservas, información como hora de llegada, gastos cubiertos del grupo, número de habitaciones, amenidades especiales, coordinación/reserva de restaurantes o salones, etc. mediante el informativo de grupos. Este informativo es enviado con una semana de anticipación.
4. Se asegura de tener los siguientes documentos como respaldo de la reserva: Carta o e-mail como garantía de la reserva, Contrato y Proforma, Group Rooming List e "Informativo del grupo".
5. Solicita voucher en garantía a todos los huéspedes o a un responsable como garantía de consumos adicionales, si los huéspedes indican que no tendrán consumos adicionales se deberá cerrar el crédito a todo el grupo.
  - 5.1. Para las Agencias de viajes el costo de la cama extra o sofá cama y persona adicional dependerá del valor negociado en base al contrato vigente anual más impuestos por cada noche de pernoctación (información que está detallada en el perfil de cada Agencia de viajes).
    - 5.1.1. En caso de no tener la información en el sistema deberá solicitarla a la Ejecutiva de Ventas.
  - 5.2. El valor de tarifa de *day use* o *late check out* dependerá del valor negociado en base al contrato vigente con la Agencia de viajes.
    - 5.2.1. En caso de que el Huésped no tenga negociada la tarifa del *day use* por medio de la Agencia o Compañía, se aplicará la tarifa *day use* del Hotel.

## Check In – Walk In (Registro en el Sistema)

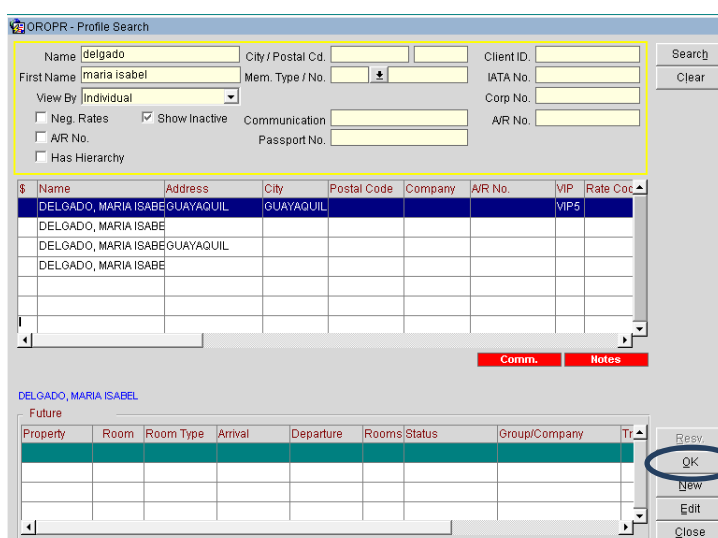




4.3. Elige el perfil correcto y en caso de que no exista, lo crea y da clic en el botón Ok.

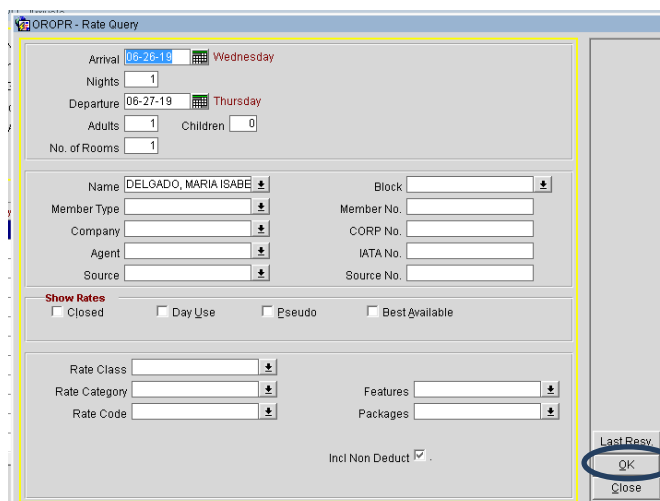
4.3.1. Si es un Walk In corporativo, se deberá de pedir credencial de la compañía (para las que tengan esta condición en el convenio con el hotel) o comunicarse con la compañía para pedir autorización de otorgamiento de tarifa corporativa.

4.3.1.1. Se elige perfil de compañía.



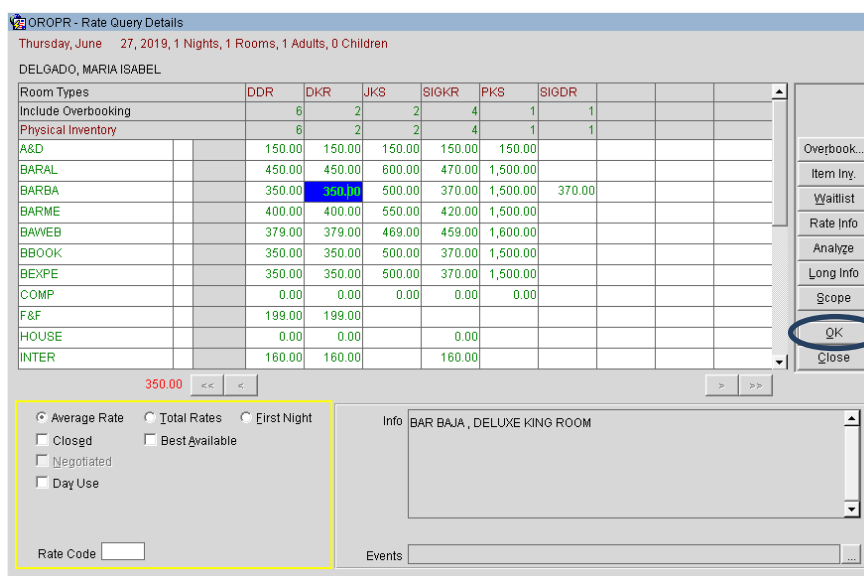
\$	Name	Address	City	Postal Code	Company	A/R No.	VIP	Rate Coc
	DELGADO, MARIA ISABEL	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL				VIP5	
	DELGADO, MARIA ISABEL							
	DELGADO, MARIA ISABEL	GUAYAQUIL						
	DELGADO, MARIA ISABEL							

4.4. La pantalla obliga a regresar al menú anterior y una vez confirmadas las fechas, número de personas y elegido el perfil, da clic en Ok.



4.5. Aparecerán las opciones de tarifa y elige la tarifa publicada BAR, del tipo de habitación acordado.

4.5.1. De tratarse de un Walk In corporativo, se seleccionará la tarifa negociada perteneciente a dicha institución.



Room Types	DDR	DKR	JKS	SIGKR	PKS	SIGDR
Include Overbooking	6	2	2	4	1	1
Physical Inventory	6	2	2	4	1	1
A&D	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	
BARAL	450.00	450.00	600.00	470.00	1,500.00	
BARBA	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00	370.00
BARME	400.00	400.00	550.00	420.00	1,500.00	
BAWEB	379.00	379.00	469.00	459.00	1,600.00	
BBOOK	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00	
BEXPE	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00	
COMP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
F&F	199.00	199.00				
HOUSE	0.00	0.00		0.00		
INTER	160.00	160.00		160.00		

4.5.2. En periodos de congresos o convenciones en la ciudad en ciertas fechas determinadas el hotel se reserva el derecho de no aplicar tarifa corporativa.

4.5.3. Toda reserva de T&T debe ser solicitada directamente por la agencia, no se aplicará tarifa de T&T a aquellos huéspedes que vienen directamente al counter a solicitar tarifa de agencia.

4.5.4. Cuando el huésped llegue por primera vez, directamente a la recepción del hotel, solicitando tarifa corporativa, se deberá indicar que se aplicará la tarifa BAR disponible y se pondrá en contacto con la Ejecutiva de Ventas para que realice la negociación.

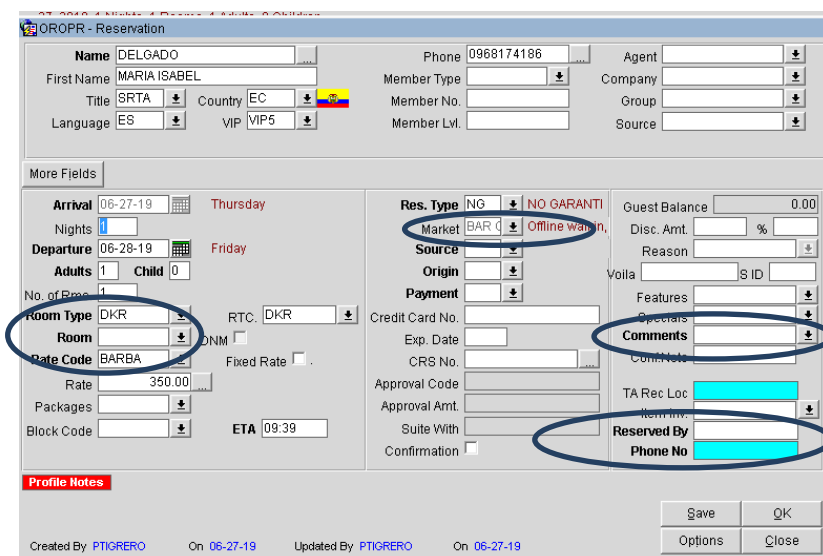
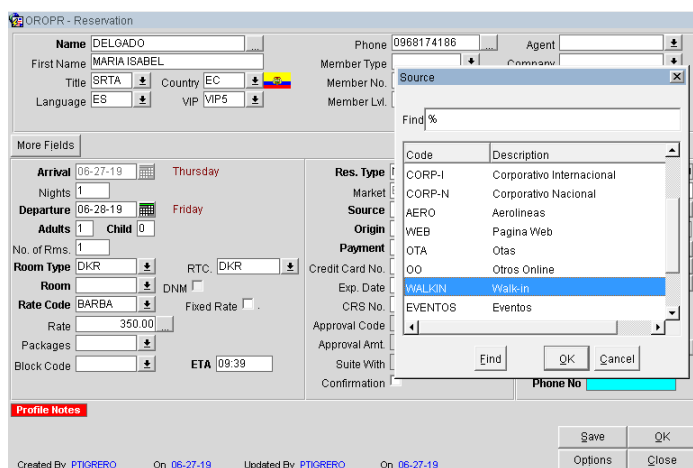
4.5.5. Todo huésped que desee realizar reservación de habitación en el hotel con tarifas promocionales expuestas en canales de distribución, deberá de realizar su reservación directamente en el canal de distribución donde la visualizó. Dichas promociones sólo son aplicables para las reservas realizadas mediante los canales de distribución, no deberán aplicarse en el counter del hotel.

4.6. Procede a verificar información ya proporcionada por el huésped (identificación), ingresar datos como comentarios

4.6.1. Para *Walk In* individual, los campos se seleccionan:  
*Market: Offline WalkIn, Source:Walk In, Origin: Walk In*

4.6.2. Para *Walk Incorporativo*, los campos se seleccionan:  
*Market:CORP, Source:CORP-N, Origin: Walk In*

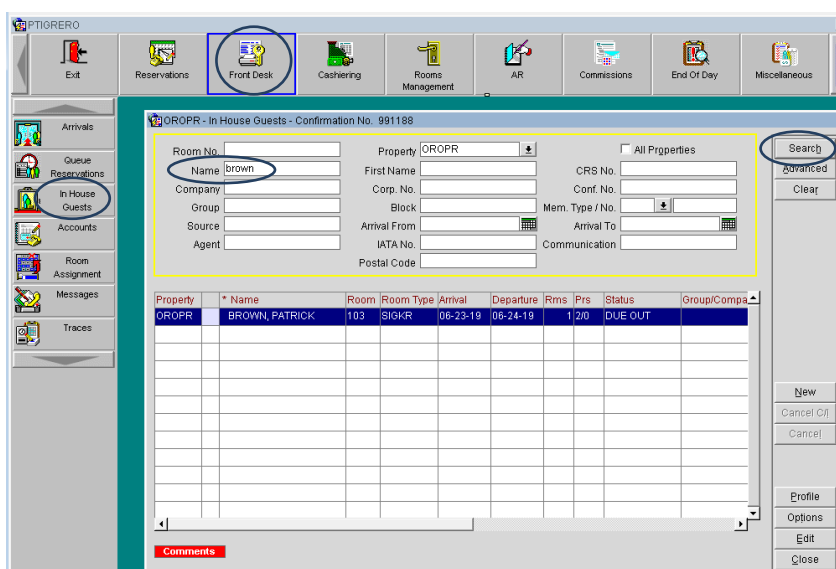
4.6.3. Asigna una habitación "Inspected" y da Check In.

- 4.7. Recpta el pago del total de alojamiento y se solicita un voucher manual de tarjeta de crédito como garantía para consumos extras, en caso de que no tenga una tarjeta de crédito se verifica que el No Post se encuentre activo, de esta manera se cierra los “créditos” en PMS y se notifica a las áreas involucradas.

### Entrega de Duplicado de Llave

1. Pide identificación (física o verbal) al huésped para comprobar identidad.
2. Verifica en el sistema los datos. *Front Desk, In House Guests*, ingresa apellido, *Search*.



OROPR - In House Guests - Confirmation No. 991188

Room No.  Property: OROPR  All Properties

Name: brown First Name:  CRS No:

Company:  Corp. No:  Conf. No:

Group:  Block:  Mem. Type / No:

Source:  Arrival From:  Arrival To:

Agent:  IATA No:  Communication:

Postal Code:

Property	* Name	Room	Room Type	Arrival	Departure	Rms	Prs	Status	Group/Compa
OROPR	BROWN, PATRICK	103	SIGKR	06-23-19	06-24-19	1	20	DUE OUT	

Comments

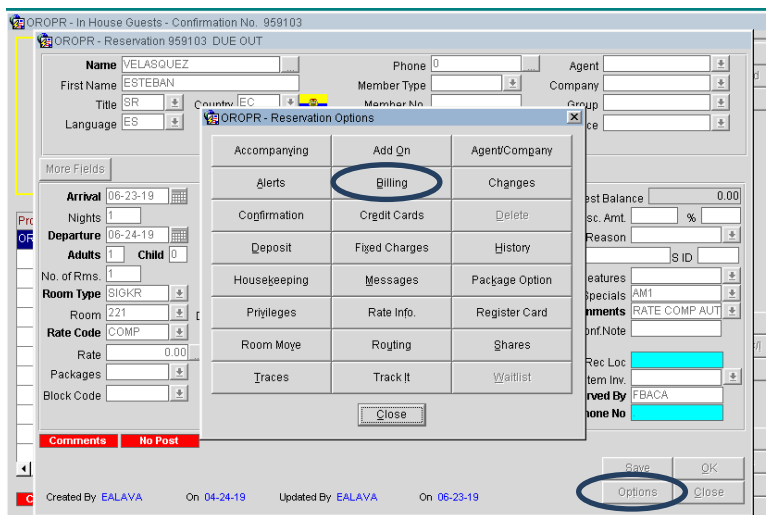
3. Programa nueva llave y la entrega al huésped.

### Verificación para Check Out

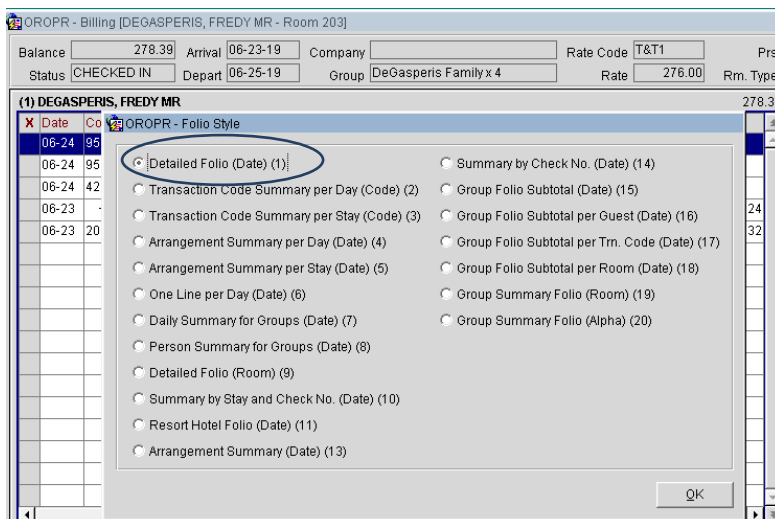
#### Check Out

1. Identifica al huésped acercándose a recepción, saluda con una sonrisa y pregunta si va a realizar el check out.
2. Pide apellido o número de habitación. *Hotel del Parque* solicita la llave para acercarla al codificador para obtener número de habitación.
  - 2.1. Ingresa a la mascarilla de la reserva: *Front Desk, In House Guests, Room No. o Apellido*, Enter.





8. Verifica comentarios e instrucciones de pago dando clic en *Post* (inclusiones, gratuidades, pagos por compañía o pago directo por el huésped).
- Si es agencia u OTA (Online Travel Agency) y ya está cancelado, no se pide firma, ni se enseña detalle de cuenta.
  - Si es pago individual, por compañía o tiene cargos adicionales que no son cubiertos por ninguna de las anteriores, menciona el tipo de consumos que tiene, notifica que se entregará un detalle de su cuenta (precuenta) para revisión: *Folio, Folio Style, Detailed Folio (1), Ok.*





ESTADO DE CUENTA / INFORMATION INVOICE

Huésped/ Guest	: FREDY DEGASPERIS	No de Cont/ Conf. No.	: 987300
Cliente/ Client	: DEGASPERIS FREDY	Habitación/ Room No.	: 203
RUC/ CCI/ PASS	: GF292192	Llegada/ Arrival	: 06-23-19
Dirección/ Address	:	Salida/ Departure	: 06-25-19
Ciudad/ City	: País/ Contry : Ecuador	Cajero/ Cashier No.	: 278
Teléfono/ Phone	:	Usuario/ User ID	: PTIGRERO
Referencia/ Reference	: DEGasperis Family x 4	Número AR/ Credit No	:
Grupo/ Group	: 1906DEGASP	Fecha de corte	: 06-25-19
Grupo/ Group	:	Página/ Page No.	: 1 of 1

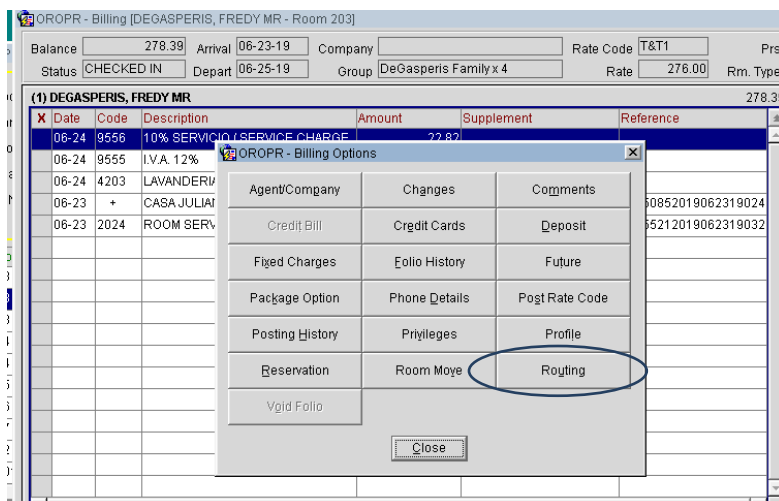
  

Fecha/ Date	Descripción/ Description	Cargos/ Charges
06-23-19	ROOM SERVICE CENA ALIMENTOS Room# 203 : CHECK# 0025221	7.38
06-23-19	CASA JULIAN CENA ALIMENTOS Room# 203 : CHECK# 0015085	92.58
06-23-19	CASA JULIAN CENA BEB SIN ALCOHOL Room# 203 : CHECK# 0015085	6.15
06-23-19	CASA JULIAN CENA BEB ALCOHOLICAS Room# 203 : CHECK# 0015085	36.08
06-24-19	LAVANDERIA	86.00
SUB-TOTAL (BASE 12%)		228.19
SUB-TOTAL (BASE 6%)		0.00
I.V.A. 12% ( 228.19 )		27.38
PROPINA / TIP 10% ( 228.19 )		22.82
TOTAL		278.39
SALDO		278.39

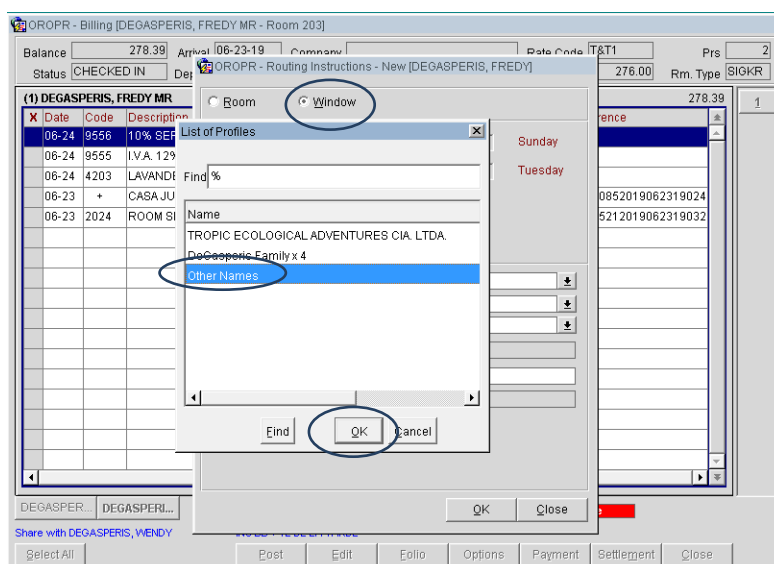
Firma Huésped / Guest Signature \_\_\_\_\_

DOCUMENTO NO VALIDO COMO FACTURA  
HOTEL DEL PARQUE SAMBORONDON Via Samborondon Km 0.5 sin Teléfonos: Fax:  
Email: reservas\_parque@oroverdehotels.com

- c. Si la compañía cubre gastos, pide firma en el folio.
    - i. Adjunta folio firmado, tarjeta de registro, carta corporativa, checks de consumos.
    - ii. Si el huésped salió del establecimiento sin pasar por recepción, el folio se envía sin la firma respectiva.
  - d. Si la compañía no cubre bebidas alcohólicas o cubre un monto específico de alimentación, estos valores excedentes serán cargados de manera separada de los consumos que la compañía cubre.
  - e. Si el huésped tiene crédito para adicionales no cubiertos por la empresa, serán cargados a la cuenta de habitación de manera separada.
  - f. Si el huésped no tiene crédito para adicionales no cubiertos por la empresa, deberán ser cobrados en el momento en el punto donde se generó el consumo.
9. Si es huésped individual, pregunta por detalles de factura y pide forma de pago.
- a. Si es pago propio, verificar en *Options*, *Profile*, que los datos estén correctos.
  - b. Si es pago personal, con datos diferentes, crea una ventana adicional e incluye datos en: *Options*, *Routing*.

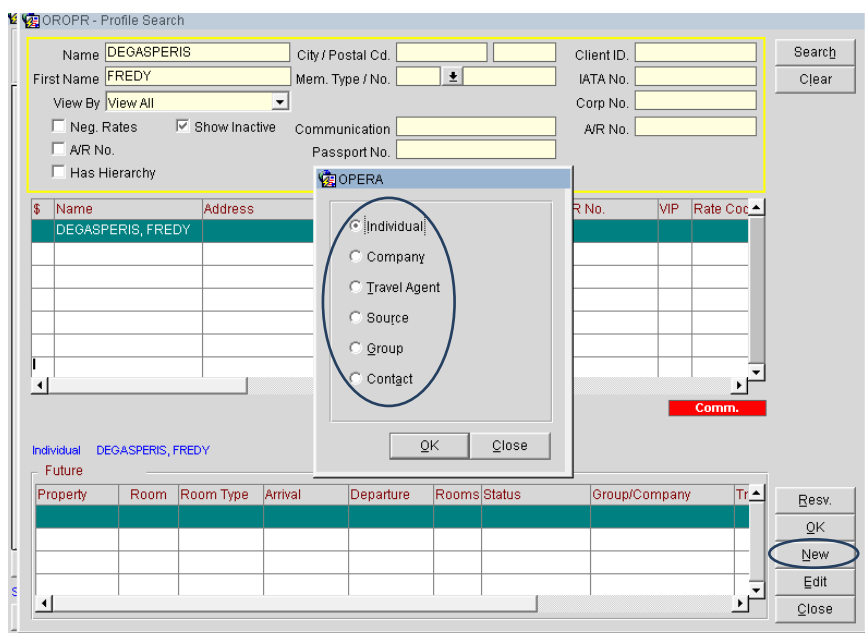


i. Marca *Window*, click en *Name*, *Other Names*, *Ok*.

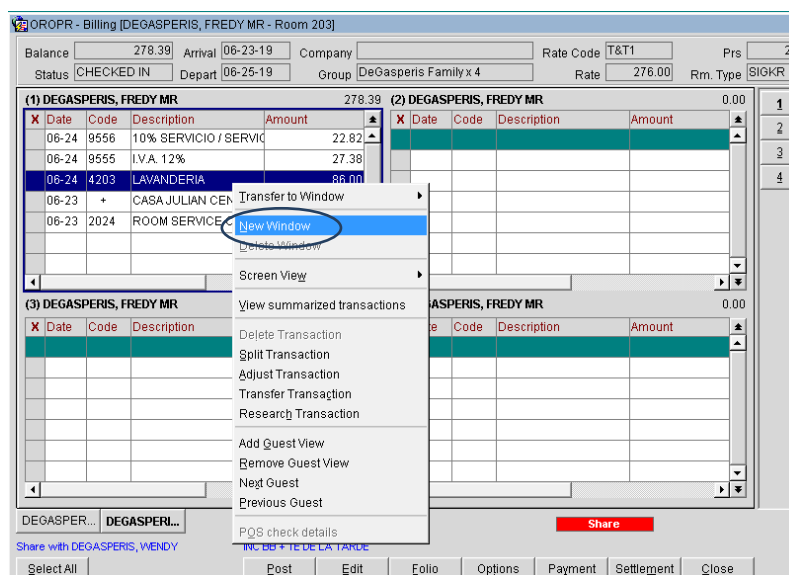


ii. Busca el perfil o lo crea (*New*).

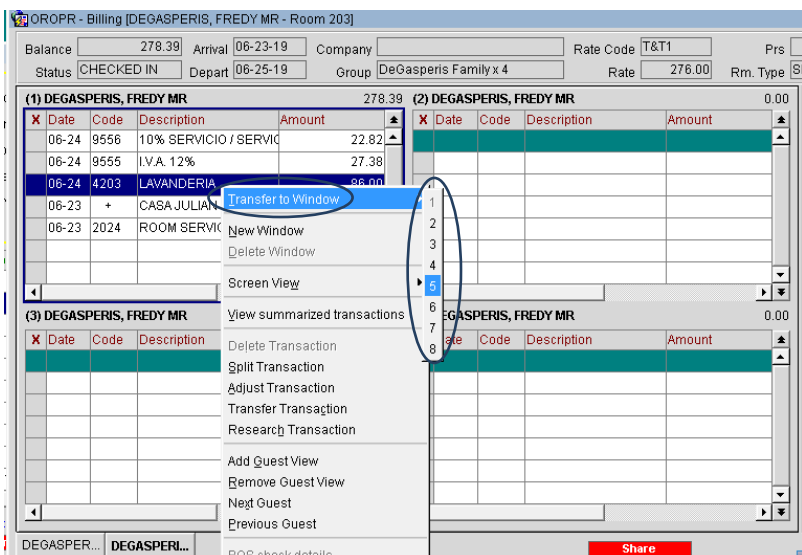
iii. Elige el tipo de perfil.



- c. En el caso de separación de cargos, Opera posee la opción de generar hasta 8 ventanas separadas. Exceptuando la primera, se puede realizar un Routing a otros perfiles.
  - i. En la primera ventana, hace clic derecho y señala *New Window*.

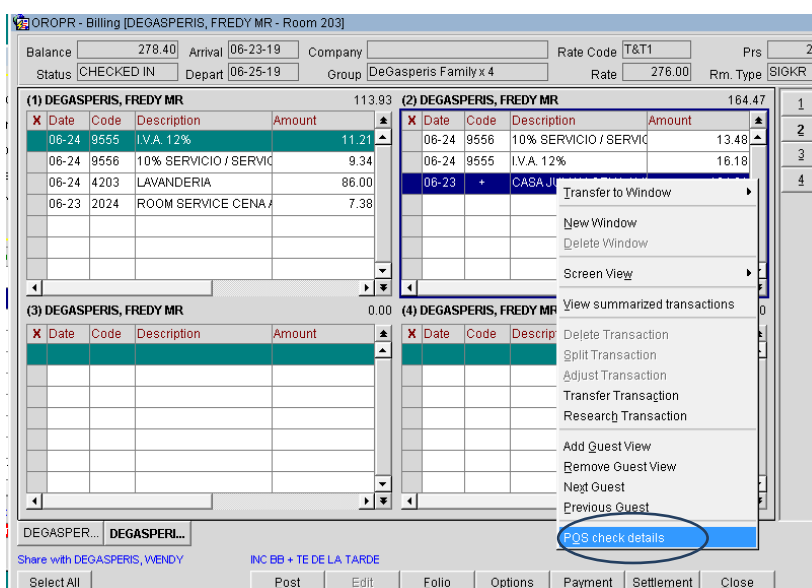


- ii. Se posa encima del cargo que desea separar y lo arrastrahacia otra ventana. Otra opción, se posa encima del cargo, realiza clic derecho, *Transfer to Window* y señala el número de ventana.

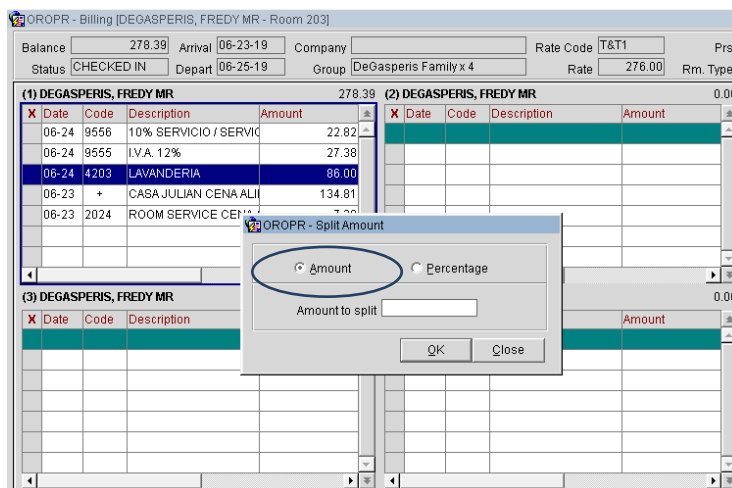


iii. Las transacciones compuestas, por ejemplo, cena, incluye bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas, y alimentos, van a contener un "+". Para verlos, da doble clic. En estos casos, se sugiere llevar el cargo a otra ventana.

iv. Si desea ver el check en la pantalla de la computadora, se sitúa encima del cargo, clic derecho y señalar, *POS Check Details*.



v. Si dentro de un mismo cargo, el huésped desea separar cantidades, se sitúa encima del cargo, clic derecho, *Split Transaction*, se puede dividir por *Amount* (monto) o *Percentage* (porcentaje). Ambos calculan automáticamente los impuestos.



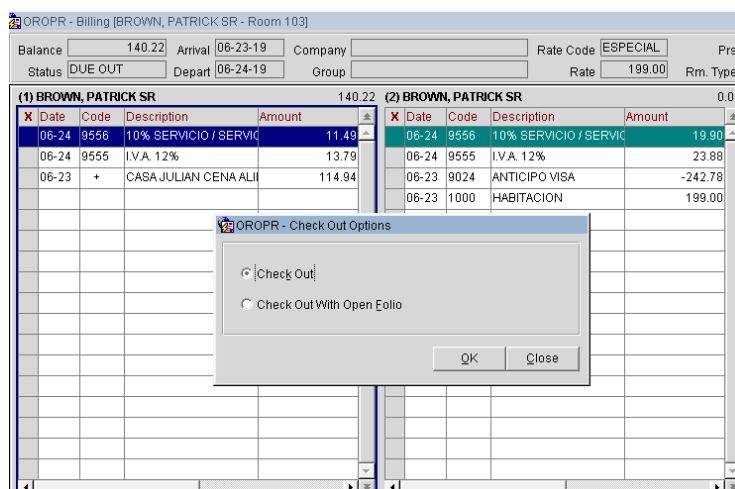
vi. Si necesita realizar algún descuento o anulación, selecciona *Adjust Transaction*.

1. Sólo se harán descuentos o anulaciones a los huéspedes en los casos que se detecte que la habitación no estuvo de acuerdo a lo solicitado, previa consulta con el Gerente General o Gerente de Front Office.

vii. Si necesita transferir algún cargo a otra habitación o Pay Master, selecciona *Transfer Transaction*.

10. Realiza pago seleccionando botón *Check Out*. Señala entre *Check Out* pagando cuenta o *Check Out With Open Folio*.

- a. Escoge forma de pago.



i. Check Out: En caso de pagos por partes, o doble método de pago, se repite proceso. Es necesario hacer check out a todas las ventanas que contengan cargos.

1. No se aceptará como forma de pago, cheques que no estén certificados.



OROPR - Billing [EB005 2019 - Room 9008]

Balance 12,084.10    Arrival 06-22-19    Company    Rate Code PM    Prs 0  
 Status CHECKED OUT    Depart 06-24-19    Group EB005 2019    Rate 0.00    Rm. Type PM

(1) EB00 OROPR - Reservation Comments

Reservation Comments - Add

Date 06-24-19 18:01    Comment Type RESERVATION

Internal


OPEN FOLIO POR FECHA DE CORTE

OK    Close

EB005 2019    Routing    Open Folio

Select All    Reinstate    Post    Edit    Folio    Options    Payment    Close Folio    Close

11. La factura, se dobla en tres partes y se entrega en un sobre al huésped.



LUGAR, FECHA / CITY, DATE Samborombón, 24-JUN-19	Detalle de factura electrónica Comprobante: 001-001-000008253
KING WILLIAM MR WILLIAM KING ECUADOR	HABITACION 116 FECHA LLEGADA 23-JUN-19 FECHA SALIDA 24-JUN-19 NO. DE PERSONAS 2
RUC/COFAS: 55512333    REFERENCIA: T-00269	

R.U.C. 096287128001    HOTEL PHO S.A. \* Av Central y Av Rio Grande, Cnel Parque Habilitación 1.5 Km Samborombón \* Ecuador  
 FONO: 04 582 0111 \* WWW.ORAVERDEHOTELS.COM

Fecha / Date	Description / Descripción	Cargos / Charges	Pago / Payment
06-23-19	JARDIN ALMUERZO ALIMENTOS	12.29	
06-23-19	JARDIN ALMUERZO BEB ALCOHOLICAS	16.40	
06-23-19	ANTIPOSO MASTERCARD		35.00

SUB-TOTAL (BASE 12%)	28.69
SUB-TOTAL (BASE 0%)	0.00
I.V.A. 12% ( 28.69 )	3.44
Servicio / Service 10%	2.87
<b>TOTAL</b>	<b>35.00</b>

Si Cliente. Verifique sus datos en la factura. Cualquier corrección de la misma solo será aceptada el mismo día en que realizó su pago.  
 Su Factura electrónica ingresando a:  
<http://facturas.oroverdehotels.com/portal>

LUSUARIO: 55512333    si aún no ha cambiado su clave.    FIRMA / SIGNATURE

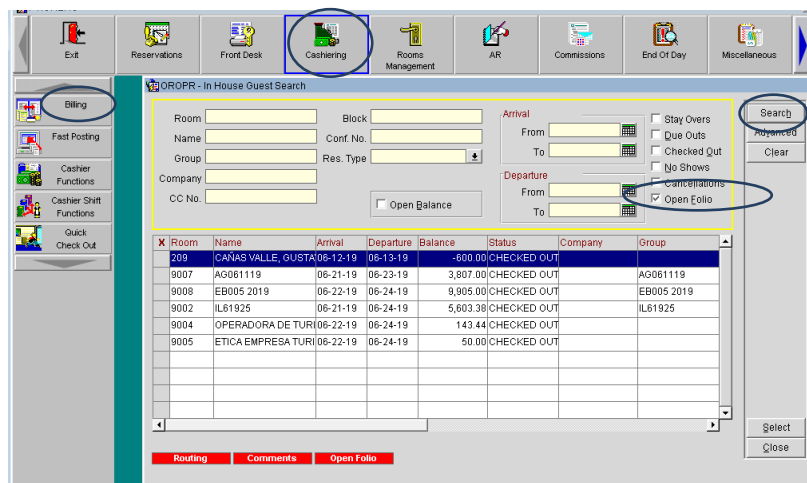
DOCUMENTO SIN VALOR TRIBUTARIO

12. Ofrece asistencia con el equipaje, llamando al colaborador de conserjería.  
 a. Si resta tiempo entre la hora en que el huésped se retirará del hotel, se ofrecerá almacenar el equipaje en conserjería.

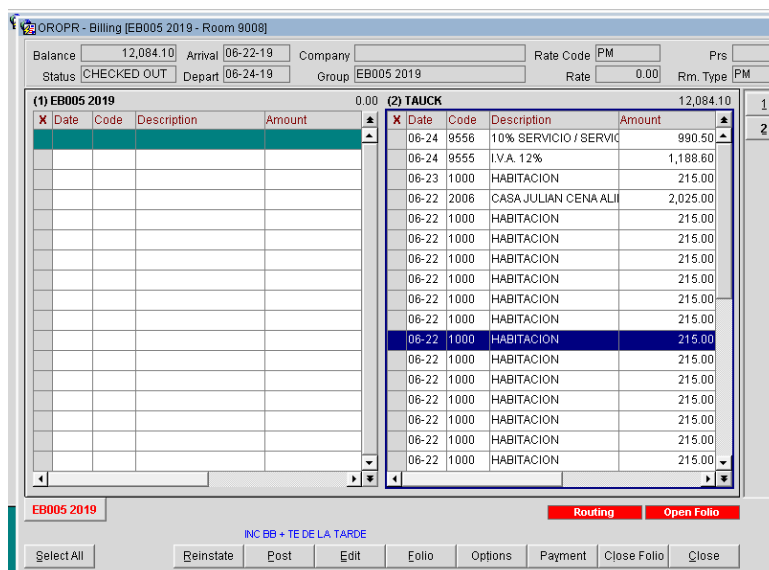
13. Agradece por la estadía, desea un buen día y menciona que el hotel lo(a) espera pronto.

**Check Out – Open Folio**

1. Ingresa al PM asignado a la cuenta que desea cerrar. *Cashiering, Billing*, seleccionar *Open Folio, Search*.



2. Identifica en la cuenta que se desea cerrar con doble clic y aparecerá automáticamente la cuenta.



3. Se verifica que los cargos estén correctos de acuerdo a fechas de corte y proformas.
4. En caso de que la compañía o agencia posea crédito con el hotel, el A/R No.deberá estar presente en *Options, Profile*.





**Referencia de tarifas (*House use*, complementarias, *F&F*, *Staff*, Interhoteles, Canjes, Bonos, A&D, Eventos y Canales de distribución)**

Tipos de reserva	Aplica a	Respaldo	Tarifa aplicable	Rate code	Tipo de habitación	Incluye	Genera no show	Garantía	Política de cancelación	Observación
<i>House use</i>	Ejecutivos Colaboradores Casos especiales aprobados por Gerencia General	<i>Email</i> de Gerencia General o de la Gerencia que solicite	Cero	HSE	Deluxe	Aplica desayuno buffet	No	N/A	N/A	
Complementarias	Reservas con negociaciones especiales autorizadas por Gerencia General	<i>Email</i> de Gerencia General o de la Gerencia que solicite	Cero	COMP	Deluxe	Desayuno buffet si la negociación lo estipula	No	N/A	N/A	
<i>Friends and family</i>	Amigos y familiares de los colaboradores del Hotel	<i>Email</i> de quien esté solicitando aprobado por RRHH y Gerencia General	Tarifa especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	F&F	Deluxe	Desayuno buffet	Si	Número de T/C, código de seguridad y nombre del tarjeta habiente	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	
<i>Staff</i>	Colaboradores del Hotel	<i>Email</i> de quien esté solicitando aprobado por RRHH de ambos hoteles	Tarifa especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	STAFF	Deluxe	Desayuno buffet	Si	Número de T/C, código de seguridad y nombre del tarjeta habiente	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	
Interhoteles	Colaboradores de los	<i>Email</i> de quien	Tarifa	OVH	Deluxe	Desayuno	Si	N/A	24	Solicitud de

	Hoteles de la cadena que pernocten en alguna propiedad con motivo de trabajo, y que cuente con el respaldo de pago del Hotel en donde está enrolado.	está solicitando con autorización de Gerencia General	especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	OVC		buffet			horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	reserva debe ser dirigida a Reservas del Hotel donde va a pernoctar para verificación de disponibilidad
Canjes	Compañías o empresas que cuenten con negociación especial en base a canje cero o facturado	<i>Email</i> de quien solicita la reserva (correo con dominio de la empresa)	Tarifa a aplicar depende del costo del canje (número de noches y servicios que cubre)	CAAU	Deluxe	Depende de la negociación	Si	N/A	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	Solicitud de reserva debe ser dirigida a Reservas con previa aprobación de Coordinadora de Marketing, CC Asistente de Costos. Aplica cuando hay disponibilidad.
Bonos	Huéspedes que cuenten con Bono aprobado en base a contrato o negociación especial.	Bono original (al <i>check in</i> ) numerado con la respectiva firma de quien aprobó el Bono (Director de A&B, Director Comercial y de Mercadeo, Gerente General.	Tarifa cero, los Bonos cuentan con fecha de caducidad, se puede exonerar solo hasta una semana después de dicha fecha.	COMP Anotar en <i>comments</i> que se trata de un Bono	Deluxe Verificar lo que indique el Bono aprobado.	Desayuno buffet	No	N/A	No aplica	Solicitud de reserva debe ser dirigida a Reservas con copia / escaneo del Bono autorizado. Aplica solo en ocupación baja / temporada baja.
Accionistas y Directores	Accionistas y Directores de la cadena Oro Verde Hotels, en cualquier Hotel de la cadena	<i>Email</i> aprobado por Gerencia General	Tarifa especial	A&D	Deluxe	Desayuno buffet	No	N/A	No aplica	Solicitud de reserva debe dirigirse a Reservas para verificación de disponibilidad.
Eventos	Huéspedes que	<i>Email</i> de quien	Tarifa	EVEN	Deluxe	Desayuno	Si	Número	24	



	asistan a un evento / convención que se realice en el Hotel.	solicita	especial confirmada por Eventos y Banquetes			buffet		de T/C, código de segurida d y nombre del tarjeta habiente	horas antes de la fecha de arribo sin penalid ad alguna	
<i>Special</i>	Personas con autorización de Gerencia General	<i>Email</i> de Gerencia General	Tarifa especial	SPECIAL	Deluxe Salvo otra indicación de Gerencia General	Desayuno buffet	No	N/A	N/A	

