



INSTRUCTIVO DE TRABAJO

Reservas



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

www.ooverdehotels.com

VERSION 0.0.2
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: FRONT OFFICE

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	INS-RES-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JULIO 2019
FECHA EFECTIVA	AGOSTO 2019	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	MAYO 2024
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	ISMAR KOURROSKI



OBJETIVO

Garantizar la correcta gestión de los procedimientos y estándares de desempeño del coordinador de reservas, asegurarse de que el primer contacto entre el huésped y colaborador al solicitar alojamiento sea eficiente y satisfaga plenamente sus necesidades, garantizando el cumplimiento del servicio ofrecido.

ALCANCE

- Reservas
- Recepción
- Jefe recepción

ESTANDARES OPERATIVOS

Toma de reserva por teléfono.

1. No deje repicar el teléfono más de tres veces.
2. Contestar de la siguiente manera con voz clara, agradable y alegre: “Recepción buenos días / tardes / noches, le habla [_____]” si la llamada es interna. Si es llamada externa se contesta - gracias por llamar al hotel [_____] departamento de reservas le habla [_____] como puedo asistirle.
3. En caso de mantener en espera al emisor de la llamada, el tiempo de espera no debe tomar más de 30 segundos, en caso de que el tiempo de espera se vaya a prolongar se debe solicitar el contacto telefónico del cliente para devolver la llamada a la brevedad posible.
4. La comunicación no debe estar interrumpida por ruidos de fondo o distracciones.
5. Consulte el nombre de la persona para interactuar durante la conversación mencionando por lo menos tres veces el apellido.
6. Se solicita el número de teléfono del huésped en caso de que la comunicación se corte y necesite comunicarse con el huésped nuevamente.
7. Para la asistencia de reservas, se debe contar con conocimiento al detalle de tarifas, acomodación de habitaciones, ubicación de las habitaciones como mejor vista o cercanía a ascensores, etc.
8. Consultar si el huésped pertenece a una empresa o agencia y si ha estado antes en la propiedad, si tiene tarifa corporativa o especial.
9. Consultar la cantidad de noches y personas que se alojarán.
10. Verificar la disponibilidad de habitaciones en la fecha solicitada. En caso de no haber



disponibilidad para la fecha solicitada, el colaborador debe sugerir o consultar alguna otra fecha de preferencia del huésped.

11. Se debe ofrecer un mínimo de dos tipos y tarifas de habitaciones, describiendo claramente el hotel y las habitaciones de manera que proporcionen al huésped suficiente información para tomar una decisión.
12. Se ofrece habitaciones adecuadas a las necesidades del huésped. Aplicar estrategia de venta para una habitación de grado superior y/o paquete, destacando sus beneficios, es decir, tamaño, vistas, amenidades, etc.
13. Se debe aplicar crossselling, venta de servicios adicionales en el hotel y ayudar con la reserva de estos servicios. Spa, cenas, eventos de pago, etc.
14. Se toma la totalidad de información correctamente como fecha de llegada, número de noches, tipo de habitación y tipo de camas, número de huéspedes si son adultos y niños, tipo de huésped (corporativo o particular), tarifa aplicada, fecha de salida, información del huésped (direcciones, teléfono y correo), impuestos, forma de pago.
15. Las tarifas mencionadas por teléfono deben ser transparentes, fáciles de comprender y los beneficios incluidos/excluidos. Tarifa total a pagar con impuesto.
16. Una vez que el huésped acepte la oferta se ingresa la reserva al PMS.
 - Menú Reservations, opción New reservation, visualiza la pantalla Rate Query en la cual ingresa la fecha de llegada y salida de los huéspedes, en Name digita nombre del huésped, clic en Ok, visualiza pantalla Profile search, busca el nombre del huésped y selecciona si ya está registrado en el sistema.

OROGYE - Rate Query

Arrival 11/04/18 Wednesday

Nights 1

Departure 12/04/18 Thursday

Adults 1 Children 0

No. of Rooms 1

Name [] Block []

Member Type [] Member No. []

Company LG ELECTRONICS PANAMA CORP No. []

Agent [] IATA No. []

Source [] Source No. []

Show Rates

Closed Day Use Pseudo Best Available

Rate Class [] Room Class []

Rate Category [] Features []

Rate Code [] Packages []

Promotions []

Incl Non Deduct

Last Resv.

OK

Close

17. Registro de Cliente Nuevo



- Creación de Perfil: Si el cliente es nuevo, haga clic en el botón "New" para crear un perfil de huésped.
- Complete los campos solicitados: primer nombre, segundo nombre (usar el campo correspondiente a MIDDLE), dos apellidos, número de identificación o pasaporte, idioma, título (Mr., Mrs., etc.), teléfono y dirección de correo electrónico. Este último es esencial para la confirmación de la reserva y futuras comunicaciones.
- Una vez ingresados todos los datos, haga clic en "Save" y luego en "Ok" para guardar el perfil.
- Selección de Categoría VIP: Si corresponde, seleccione la categoría VIP adecuada para el huésped:
 - VIP 1: STANDARD VIP - Para Huéspedes Frecuentes. El perfil del huésped se destacará con un recuadro de color azul.
 - VIP 2: PREMIUM FLOOR - Para huéspedes hospedados en el piso ejecutivo. El perfil se marcará con un recuadro de color rojo.
 - VIP 3: Programa de Fidelización Platinum - Se mostrará un recuadro color cian en el perfil.
 - VIP 4: Programa de Fidelización Gold - Se mostrará un recuadro color amarillo en el perfil.
 - VIP 5: Programa de Fidelización Black - Se mostrará un recuadro color negro en el perfil.
 - VIP 6: Gerentes/directores de Compañías y Agencias - El perfil se marcará con un recuadro de color blanco.
 - VIP 7: Accionistas/directores de la Cadena OV - Se mostrará un recuadro color blanco en el perfil.
 - POV (Pasaporte Oro Verde) - Se mostrará un recuadro color verde en el perfil.
 - VIP 8: PAQUETES - El perfil se destacará con un recuadro de color rojo.
 - VIP 9: GRUPOS VIP - El perfil se marcará con un recuadro de color azul.
 - VIP 10: PREMIUM y VIP Expedia - Se mostrará un recuadro color negro en el perfil.
 - APO AISLAMIENTO - El perfil se marcará con un recuadro de color negro.
- Este sistema de categorización VIP ayuda a identificar rápidamente el tipo de huésped y



proporcionar el servicio adecuado según su estatus.

	Code	Description
	VIP1	STANDARD VIP
	VIP2	PREMIUM FLOOR
	VIP3	OVRWRDS PLATINUM
	VIP4	OVRWRDS GOLD
	VIP5	OVRWRDS BLACK
	VIP6	GERENTES y DIRECTORES DE CIAS
	VIP7	ACCIONISTAS/DIRECTORES CADENA OV
	POV	PASAPORTE ORO VERDE
	VIP8	PAQUETES
	VIP9	GRUPOS VIP
	VIP10	PREMIUM Y VIP EXPEDIA
	APO	AI SLAMIENTO

18. Visualiza la pantalla Rate Query Details, selecciona el tipo de habitación requerida por el huésped (Rate code: BAROFFWKND, BAROFFWEEK, BAROFFCORP), clic en Ok, visualiza el total a pagar por noche, clic en Close, y visualiza una ventana con la confirmación, clic en Yes, para continuar con la reserva.
19. Para reservas corporativas o agencia de viajes: Visualiza la pantalla Rate Query Details, en Company o Agent buscamos la correcta, hacemos clic en Ok. Hacemos clic en Ok nuevamente y nos aparece el rack tarifario, solo podremos visualizar las tarifas negociadas con esta Company/Agent, selecciona el tipo de habitación requerida por el huésped.
20. Visualiza pantalla Reservation, como mínimo deberá completar los campos sombreados con negrita, escoge en Source el Departamento que captó la reserva, en Origin escoge el medio por el que se recibió la reserva (llamada, email, web, etc.), en Payment ingresa la forma de pago/garantía de la reserva. Por medidas de seguridad no se puede pedir el código de seguridad de la tarjeta al huésped.



OPERA - Reservation 766106 DUE IN

Name: AGUILERA Phone: Agent: [dropdown]
First Name: MONICA ALEXANDRA Member Type: [dropdown] Company: HOSPITALITY MARK [dropdown]
Title: SRA Country: EC Member No.: [dropdown] Group: [dropdown]
Language: ES VIP: [dropdown] Member Lvl.: [dropdown] Source: [dropdown]

More Fields

Arrival: 11/04/18 Wednesday Res. Type: NG NO GARANTI Guest Balance: 0.00
Nights: 1
Departure: 12/04/18 Thursday
Adults: 2 Child: 2
No. of Rms.: 1
Room Type: DTR RTC: DTR
Room: 317 DNM
Rate Code: COMP Fixed Rate: [checkbox]
Rate: 0.00
Packages: [dropdown]
Block Code: [dropdown] ETA: 14:00

Traces Comments Preferences
Item Inventory

Created By: DCENTENO On: 28/02/18 Up

Reservation Type

Code	Description
CIA	CARTA DE COMPAÑIA
CA	DEPOSITO EFECTIVO
CH	DEPOSITO CHEQUE
CC	GARANTIZADA TARJETA DE CRED
3P	3RD PARTY COMPAÑIA
3PA	3 PARTY TRAVEL AGENCY
TP	TARJETA PRIVILEGIADA
NG	NO GARANTIZADO

Save OK
Options Close

21. Política de Garantía durante Alta Ocupación:

- En periodos de alta ocupación, definidos como aquellos con un porcentaje igual o superior al 75%, es mandatorio que el huésped garantice su reserva al momento de la solicitud mediante una de las siguientes opciones: transferencia bancaria/depósito, link de pago, o Signature on File. La reserva no podrá procesarse sin esta garantía. Las excepciones a esta regla solo pueden ser autorizadas por el jefe inmediato, el gerente de turno o la Gerencia General.

22. Reservas en Períodos de Alta Ocupación o Eventos de Ciudad:

- Durante eventos significativos en la ciudad o alta ocupación, el hotel establecerá un plazo máximo para mantener reservas no garantizadas. Dicho plazo se debe registrar en la sección "Comments" del sistema OPERA para indicar hasta cuándo se puede mantener activa la reserva sin garantía.

23. Política de Reservas en Ocupación Baja:

- Cuando el hotel presenta una baja ocupación, la garantía de las reservas puede ser opcional. Sin embargo, se recomienda encarecidamente asegurar todas las reservas recibidas. Debe establecerse un plazo máximo para reservas sin garantía, y esta información debe ingresarse en "Comments" en el sistema OPERA, indicando hasta qué fecha la reserva puede mantenerse activa o si debe ser cancelada.

24. Gestión de Reservas de Grupos:

- Independientemente del nivel de ocupación (alta, regular o baja), el hotel definirá un plazo máximo para sostener reservas de grupos sin garantía. Las reservas que carezcan de garantía se mantendrán con el estado "Tentativo". Es necesario ingresar cualquier información adicional en "Notes" dentro del sistema OPERA.



25. Reservas Durante Congresos o Eventos Importantes:

- En fechas donde se realicen congresos o eventos de relevancia en la ciudad, el hotel determinará un plazo máximo para conservar reservas sin garantía. Estas reservas se mantendrán con el estado "Tentativo", y cualquier detalle pertinente debe registrarse en "Notes" en el sistema OPERA

26. En el PMS se colocan notificaciones para áreas involucradas como recepción y ama de llaves, por ejemplo:

26.1 ALERTAS (Alerts): Recordatorios para el operador/agente de Recepción en cada interacción con el huésped: Recordar al agente que debe felicitar al huésped por su cumpleaños/ Coordinar hora traslado out al check in.

26.2 COMENTARIOS (Comments): RESERVATION: Cobertura de gastos, tarifa, información de la reserva, beneficios incluidos. Ejemplo:

26.2.1 FORMA DE PAGO:

- PAX CANCELA**
- CIA CUBRE ALOJ + SEG (SEGURO HOTELERO) + TASA**
- AGT CUBRE ALOJ + SEG (SEGURO HOTELERO) + TASA**
- SOF X ALOJ+TASA COBRAR AL CI TC VIRTUAL**

26.2.2 TARIFA INDICANDO SI INCLUYE EL DESAYUNO (BB):

- RATE \$ 119++ INC BB

26.2.3 INFORMACIÓN DE LA RESERVA

- CONFIDENCIAL // NO SEG HOTELERO // PAX EXTRAS

26.2.4 BENEFICIOS INCLUIDOS

- AMENIDAD + UPGRADE (SUJETO A DISPONIBILIDAD) POR SER PREMIUM VIP DE EXPEDIA Y TIENE 20% DE DESCUENTO EN A&B MENOS ROOM SERVICE NI EL DELI (NO BEBIDAS ALCOHOLICAS) +10% EN LAVANDERIA + ENVIO DE CARTA VIP EXPEDIA

26.3 CASHIER: Información sobre cobertura de gastos y crédito de habitación relacionados a alimentos y bebidas - No Credit o Si credit. Considerar los caracteres visualizados en MICROS son limitados. Ejemplo:

- *Incl BB//CIA cubre alimentación – NO BEB ALCH// SI CREDIT*

26.4 TRACES: Mensajes interdepartamentales con requerimientos especiales solicitados por el cliente. Cada área debe resolver los traces antes de la llegada del huésped. Ejemplo:

- COLOCAR CAMA EXTRA – CUNA / COLOCAR ARREGLO DE FLORES / ALERGIA AL GLUTEN, DIETA ESPECIAL



27. Atiende cualquier otro requerimiento o duda referente a su reserva.

28. Se solicita la dirección de correo electrónico del huésped para el envío de la reserva.

29. Explique las políticas de garantía de las reservas, políticas de cancelación hasta 24 horas antes de la fecha de llegada o no show que aplica en el hotel.

30. Registro de Hora de Llegada y Early Check-In:

30.1 Consulta de Hora de Llegada: Pregunta al huésped su hora estimada de llegada y registra esta información en el campo ETA (Estimated Time of Arrival) para el check-in en el hotel.

30.2 Política de Early Check-In: En caso de que el huésped planee llegar antes de la hora establecida para el check-in, tomar en consideración la gestión de Early Check-In (08:00 - 12:00)

30.2.1 Registrar en trace.

- **Acceso:** En el sistema, navega a Options y selecciona TRACES, luego haz clic en New.
- **Selección de Departamentos:** Utiliza el DEPT CODE, despliega el listado de opciones y marca con una X los códigos AMA (Ama de llaves) y REC (Recepción).
- **Ingreso de Información:** En el campo TRACE TEXT, describe la necesidad de priorizar la limpieza de la habitación, siempre sujeto a la disponibilidad que permita la ocupación actual.
- **Confirmación:** Haz clic en OK para registrar el TRACE.

30.2.2 Registro de Alerta.

- **Configuración de Alerta:** Dirígete a Options, selecciona ALERT y configura el Code como General y el Area como Reservation.
-
- **Descripción de la Alerta:** Describe la llegada anticipada del huésped en el campo correspondiente.
-
- **Finalización:** Concluye el proceso haciendo clic en Close.

31. Cobro por Early Check-In en Alta Ocupación aplicando la **Política de Cobro:** En caso de alta ocupación, si hay habitaciones disponibles, se aplicará un costo adicional por el early check-in. Este coste será equivalente al 50% de la tarifa de la habitación del huésped.

32. Alternativas cuando no hay Disponibilidad para Early Check-In:



- **Información al Huésped:** Si no hay disponibilidad para un early check-in, comunica al huésped las opciones disponibles dentro del hotel donde pueda esperar cómodamente o trabajar, si lo desea.
- **Custodia de Equipaje:** Ofrece inmediatamente la opción de custodia de equipaje hasta que la habitación esté disponible.

33. Gestión de la Hora de Llegada en el Sistema:

- **Registro en el Sistema:** Ingresar la hora de llegada del huésped en el campo ETA de la pantalla 'Reservation', que es la carátula principal de la reserva.
- **Comunicación con Recepción:** Informar a recepción sobre la hora de llegada del huésped, especialmente si es necesario realizar ajustes en la preparación de la habitación.
- **Huéspedes Sin Hora Estimada:** Si el huésped no especifica una hora de llegada, se debe registrar la hora estándar de check-in del hotel.

34. Si el huésped tiene alguna preferencia personal debe registrarla en el PMS de la propiedad (Por Ej.: respecto a la cama, tipos de almohada, piso, etc.). Para esto se crea un TRACE en la reserva, en Options, Traces, Code: REC – AMA, Description anota la información necesaria como amenidades, solicitudes especiales. En el proceso del check in el colaborador deberá resolver el trace.

35. Detalla en Notes, Note type: Reservation notes indica los motivos por los que el huésped es considerado VIP, cargo, profesión entre otras notas importantes.

36. Ingresar comentarios para cada una de las áreas de Reservas, Recepción y Caja como se indica a continuación:

- Clic en Comments, New, en Comment type escoge Reservation (para Reservas y Recepción), deberá especificar: Rate (tarifa), qué servicios incluye la reserva, quién cubre la estadía y los consumos adicionales, forma de pago, así como la amenidad que le asignen de acuerdo al tipo de reserva y al Plan de amenidades.
- Clic en Comments, New, en Comment type escoge Cashier (Cajeros) y detalla si incluye desayunos, almuerzos, cenas y en qué restaurante pueden hacer uso de este servicio.



OROGYE - Reservation Comments

Int	Comment Type	Comment
	CASHIER	NO CREDIT**INC BB/20% DSC A&B NO RS NI DELI(NO ALCOHOL)+1
	RESERVATION	DP X ALOJ+SEG+TASA EN HAB 341** RATE \$79.20++ INC BB// PREMIU

Reservation Comments - Edit

Date: 06/06/24 22:27 Comment Type: RESERVATION

Internal:

SOF X ALOJ+TASA COBRAR AL CI TC VIRTUAL** RATE \$79.20++ INC BB// PREMIUM VIP
EXPEDIA// PAX EXTRAS// COBRAR SEGURO HOTELERO AL PAX EN CI

**ATENCIÓN SI ES EXTRANJERO MODIFICAR RATE CODE A EXPV0 PARA Q NO CARGUE
IVA, SI ES ECUATORIANO COBRAR IVA AL C/IN**

AMENIDAD + UPGRADE (SUJETO A DISPONIBILIDAD) POR SER PREMIUM VIP DE
EXPEDIA Y TIENE 20% DE DESCUENTO EN A&B MENOS ROOM SERVICE NI EL DELI (NO
BEBIDAS ALCOHOLICAS) +10% EN LAVANDERIA + ENVIO DE CARTA VIP EXPEDIA

37. Se ofrece el servicio de traslado de aeropuerto al hotel, en caso de que el huésped confirme el servicio se debe tomar los datos completos como número de vuelo, nombre de la aerolínea, hora de llegada de vuelo y número de contacto. Recordar al huésped que el servicio de traslado es compartido con más huéspedes, en caso de solicitar un servicio de traslado privado el valor a cobrar y el tipo de transporte dependerá de cada propiedad.
38. Para registrarlo en el sistema PMS, en la pantalla de la reserva, clic en More Fields, ingresa el número de vuelo, fecha y hora de llegada para que el área de conserjería pueda brindar dicho servicio, indicar al huésped en caso que tenga un costo adicional.
39. En caso de que la fecha de llegada del Huésped sea el mismo día en que está realizando la reserva, deberá realizar el mismo proceso en el sistema y adicional comunicar inmediatamente de manera verbal al área encargada para brindar dicho servicio de traslado.



OROGYE - Reservations - Confirmation No. 783862

OROGYE - Reservation 783862 DUE IN

Name: Amirati
First Name: Rudney
Title: [dropdown]
Country: EC
Language: E
VIP: [dropdown]

Phone: 0-123-4567890
Member Type: [dropdown]
Member No.: [dropdown]
Member Lvl.: [dropdown]

Agent: Expedia Affiliate Net
Company: [dropdown]
Group: [dropdown]
Source: [dropdown]

More Fields

OROGYE - Additional Reservation Fields

No Post Print Rate

Pickup Reqd.: Yes
Transport Type: VAN
Station Code: ATO
Carrier Code: XL
Transport No.: 1456
Arrival Date: 11/04/18
Pick up Time: 19:00

Dropoff Reqd.: Yes
Transport Type: VAN
Station Code: HTL
Carrier Code: XL
Transport No.: 7895
Departure Date: 13/04/18
Drop off Time: 1200

Info adic Factura 1: [text box]
Info adic Factura 2: [text box]
Info adic Factura 3: [text box]

OK Close

40. Confirma la reserva, clic en Save, visualiza mensaje con el número de la reserva. Dígito de 6 números que se visualizan en el marco de la pantalla principal de la reserva.

OROGYE - Reservation 786106 DUE IN

Name: MONICA ALEXANDRA
First Name: MONICA ALEXANDRA
Title: SRA
Country: EC
Language: ES
VIP: [dropdown]

Phone: [text box]
Member Type: [dropdown]
Member No.: [dropdown]
Member Lvl.: [dropdown]

Agent: [dropdown]
Company: HOSPITALITY MARK
Group: [dropdown]
Source: [dropdown]

More Fields

41. Selecciona en Res. type la forma de pago la misma que puede confirmarse como

Reservation Type

Find %

Code	Description
CIA	CARTA DE COMPAÑIA
CA	DEPOSITO EFECTIVO
CH	DEPOSITO CHEQUE
CC	GARANTIZADA TARJETA DE CRED
3P	3RD PARTY COMPAÑIA
3PA	3 PARTY TRAVEL AGENCY
TP	TARJETA PRIVILEGIADA
NG	NO GARANTIZADO

Find OK Cancel



42. La Agencia/Compañía/Cliente podrá realizar las retenciones establecidas por Ley, en base al valor detallado en la factura proforma siempre y cuando el pago es en efectivo o por medio de depósito.
43. En Agent (arriba a la derecha) se puede verificar si tiene crédito (AR), verificar Notes (confirmar si es crédito temporal previamente solicitado por la Ejecutiva de Cuentas) para proceder con la solicitud de OK del mismo.
44. Ingresa a los acompañantes adultos y niños en el PMS en la pantalla de la reservación, Options, Shares, Combine, ingresa nombres, apellidos, en número de habitaciones se coloca cero, save, ok.
45. Si el huésped desea la reservación de servicios adicionales en los restaurantes del hotel, gimnasio, spa u otros, se deberá colocar la información en los Comments y comunicar al personal del departamento.
46. Se debe reconfirmar con el huésped todos los datos de la reserva durante la llamada o al final de la misma.
47. Al finalizar la reserva se indica el número de confirmación inmediatamente y se envía la respuesta de confirmación de la reserva por correo electrónico, en un plazo máximo de 3 horas. Como proceso mandatorio, se solicita al cliente confirmar por correo electrónico la recepción de la reserva a fin de salvaguardarnos ante un contracargo realizado por el huésped.
48. Se obtiene del sistema, perfil de la reserva, clic en Options, Confirmation, Preview, verifica y guarda con el número de reserva y apellido del huésped.
49. Se 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.
50. Si la reserva es solicitada por correo electrónico para el mismo día, no se debe tardar más de quince minutos para ingresar la información al sistema y se envía dentro de las 24 horas de haber tomado la reserva.
51. La respuesta del correo electrónico / propuesta debe lucir profesional. Los elementos de un correo electrónico profesional incluyen: un saludo adecuado, una gramática adecuada, una ortografía correcta, información esencial relevante incluyendo formas de pago (link de pago), un cierre claro y una línea de asunto directa y concisa.
52. La firma en el correo electrónico / propuesta debe incluir información sobre: Nombre del remitente y dirección del hotel.

Toma de reservas por correo electrónico y canales.

53. Todas las solicitudes de reservas de empresas y agencias deberán ser solicitadas por correo electrónico corporativo para sustentar el pago posteriormente.



54. Se revisa en el correo las nuevas solicitudes, cambios o cancelaciones de reservas de empresa o canales. En caso de manejar otros canales electrónicos y/o channel manager, estos deben ser revisados y actualizados frecuentemente. En aquellos hoteles en los que existe integración con el PMS, igualmente la revisión es necesaria para garantizar que no exista un error de conexión entre el channel y el PMS.
55. Si la reserva por OTA no está ingresada en nuestro PMS se ingresa a la extranet para verificar la información e ingresar la reserva.
56. Verifique con atención la información del nuevo email o canal, lo concerniente a nombre de la empresa, nombre del huésped, fecha de llegada y salida, forma de pago, tarifa y tipo de habitación.
57. Confirmar si los canales cubren el pago de la habitación o es pago directo en el hotel.
58. Si la solicitud de la reserva por correo electrónico es de una empresa que tiene crédito con el hotel, utilice el correo corporativo como garantía o soporte de la reserva, determinando que servicios asumirá la empresa.
59. Para el ingreso de la reserva se utiliza el Rate Code que en el sistema se encuentra asignado a la empresa o agencia, este se visualizará en el Rack tarifario una vez que escogemos la empresa o agencia.
60. El Rate Code es asignado a la empresa o agencia en el sistema por el departamento de ventas, para lo cual existe un convenio corporativo de soporte.
61. Ingresar la reserva al sistema OPERA: menú Reservations, opción New reservation, visualizar la pantalla Rate Query en la cual ingresar la fecha de llegada y salida de los Huéspedes, en Company digitar nombre de la compañía, clic en Ok, visualizar pantalla Profile search, buscar el nombre de la compañía o agencia y seleccionar si ya está registrado en el sistema.
62. Si no se encuentra registrada la empresa en el sistema, debemos solicitar a ventas la creación del perfil y asignación de rate code.
63. El agente de Reservas confirma con la compañía o agencia las tarifas negociadas, fecha de llegada, fecha de salida y tipo de habitación.
64. Para la forma de pago, los créditos temporales o aperturas de convenio de prestación de servicios se deberá contactar al ejecutivo de la cuenta para que gestione y realice el seguimiento de apertura de crédito previa llegada del huésped. En caso de contar con crédito se deberá colocar en forma de pago Direct Bill.
65. En caso de no contar con crédito se envía una proforma para iniciar el proceso de pago de la solicitud.
66. Si el Pax paga directamente, se deberá ingresar la forma de pago y/o garantía en el PMS como tarjeta de crédito, efectivo, etc. Se debe tomar en cuenta si la carta de empresa o agencia es un soporte de garantía en estos casos.



67. Toda solicitud de reserva a través de la página web del hotel, es notificada al correo electrónico de reservas, en el momento que el cliente realiza la reservación.
68. Una vez ingresado todos los datos al PMS se envía la confirmación de reserva utilizando el formato de confirmación de reservas establecido donde se especificará toda la información necesaria del hotel y servicios.
69. Solicite información para traslados como números de vuelos, requerimientos especiales o garantías de pago.
70. Toda la información de reservas por empresa o canales deben estar al alcance del equipo de recepción.

Toma de reservas de grupos.

The screenshot shows the 'OROGYE - Business Block' interface. It includes fields for 'Acct/Com', 'Agent', 'Source', 'Group', 'Contact', 'Property', 'Name', 'Start Date', 'End Date', 'Nights', 'Status', 'Market', 'Source', 'Owner', 'Cutoff Date', 'Cutoff Days', 'Follow up Date', 'Decision Date', 'Trace Code', 'Owner', 'Elastic', 'Pau/Room', 'Block Code', 'Rate Code', 'Packages', 'Res. Type', 'Control Centrally', 'Print Rate', 'Rooms Revenue (in USD)', and 'Catering Revenue (in USD)'. There are also checkboxes for 'Master Block', 'Master Allocation', 'Dates Flexible', and 'Sync'.

Calc	Blocked	Picked-Up	Available
Room Nights		0	0
Net Revenue	0.00	0.00	
Net Rate	0.00	0.00	

Rev. Type	Forecast	Revenue	Margin	%

71. Al definirse un grupo o un conglomerado de reservas, ya sea correspondiente a una empresa, congreso o convención, grupo turístico, deportivo o musical que sea mayor de 15 habitaciones o el número que tenga definido el hotel para catalogarlo como grupo, se verifica en principio las fechas de entrada y salida para certificar la disponibilidad y se da respuesta al ejecutivo de la cuenta. Se recibe solicitud de bloqueo por parte de Ejecutivo Ventas. La solicitud debe venir siempre con proforma. Si la empresa/agencia no tiene la tarifa cargada en opera solicitar vía mail que el ejecutivo le coloque el negotiated rate.
72. Se verifica la información específica de negociaciones especiales que hayan tenido con dicha cuenta el departamento de ventas y que esté especificado Margin en el correo del pedido inicial.
73. Amenidades o preferencias del grupo, traslados, negociaciones especiales, solicitudes de complementarias, etc.
74. Ingresa al PMS Ej. OPERA: Reservations, blocks, clic en new. Crear Bloqueo: en el PMS Opera se va a colocar automáticamente como cotizado (CTZ). Cambiar de cotizado a tentativo (TEN)



sin tarifa y colocar en GRID habitaciones solicitadas por Tipo según proforma.

Grid for 2207MENARD From 31/07/22 To 01/08/22 Status TEN Property OROGYE													
Date	31/07/22	<input checked="" type="checkbox"/> Original	<input checked="" type="checkbox"/> Rates										Search
		<input type="checkbox"/> Contract											
S&C Room Type	SQR	SKR	STR	DQR	DKR	DTR	CKR	CTR	CKS	DCKR	JKS	BKS	
+ Date	SQR	SKR	STR	DQR	DKR	DTR	CKR	CTR	CKS	DCKR	JKS	BKS	
31/07/22 Sun													
Original	6					3	3						

75. Selecciona el campo en base al segmento al que pertenece la reserva. Ejemplo

- *Acct/Com* Compañías
- *Agent* Agencias de viajes
- *Source* *Eventos Sociales Ej. 15 AÑOS, Matrimonios*

76. Ingresa nombre de la agencia o compañía para registrar de manera correcta al grupo.

77. En Name digita el nombre del grupo: "GRUPO ABCD", fechas de entrada y salida.

78. Selecciona al Status del grupo.

78.1 Seleccionar el Estado Inicial del Grupo. COT (Cotizado): Este es el primer estado para registrar el bloqueo en OPERA. Al seleccionar "COT", el inventario disponible para la venta no se ve afectado.

78.2 Cambiar el Estado del Grupo. TEN (Tentativo): Debes cambiar manualmente el estado de "COT" a "TEN". Utiliza "TEN" para grupos que están en estado tentativo o por confirmar, y que aún no cuentan con una garantía o pago.

78.3 Estados Adicionales para la Gestión de Grupos. CNF (Confirmado): Utiliza este estado para grupos que están confirmados y cuentan con una garantía o han realizado un pago. ANL (Cancelado): Este estado se utiliza para los grupos que han sido cancelados.

OROGYE - Business Block - 1825004 - Date TEN: 07/05/22

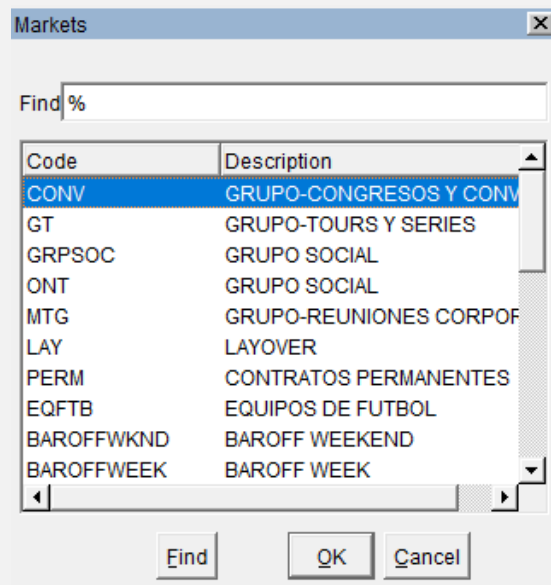
Acct/Com: [] Contact: []
Agent: ETICA EMPRESA TURISTICA INTERN Contact: []
Source: [] Contact: []
Group: MENARD FAMILY X 13 / T- 120651

Block ID: 1825004 OROGYE ⓘ

Name: MENARD FAMILY X 13 / T- 120651 Status: TEN
Start Date: 31/07/22 Sun Market: GT
Nights: 1 Catering Only: Source: AGV-N
End Date: 01/08/22 Mon Owner: ILANDIVAR

El estado tentativo se confirma para toda solicitud de grupo, una vez que el Cliente que solicita la reserva confirma forma de pago, "Rooming list" y detalles adicionales de dicho grupo, el estado del grupo debe cambiarse manualmente de tentativo a confirmado.

79. Selecciona el Market, dependiendo el motivo por el cual se generó dicho grupo. Ejemplo.



- CONV Market para grupos de congresos o convenciones
- MTG Market para grupos de reuniones corporativas
- ONT Market para grupos de eventos sociales
- GT Market para grupos de Agencias de viajes
- LAY Market para grupos de Layover
- PERM Market para grupos de Aerolíneas o
- BAROFFWKND Market para grupos con tarifa BAR
- GDSCORP Market para grupos que vienen a través de los GDS
- PKT Market para grupos de reservas de paquetes promocionales
- CAAU Market para grupos con tarifa especial de canje
- OVL Market para grupos con tarifa (STAFF, F&F, A&D)
- CMP Market para grupos con tarifa de complementaria
- HSE Market para grupos con tarifa de House use
- LES Market para grupos de largas estadías
- DESC Market para grupos con descuentos especiales

80. En Source indica quien recibió la reserva; ventas, reservas, etc.

81. En Owner selecciona el usuario quien solicita la reserva. Cabe indicar que se deberá colocar el Owner en la parte superior e inferior Dde la pantalla de la reserva.

82. Confirma en Origin el medio por el cual solicitaron la reserva.

83. Selecciona en Res Type la forma de pago previamente confirmada por quien solicita la reserva con el respaldo respectivo.

84. Quita el visto a Print rate (costos de la habitación) en caso de ser requerido por quien solicita la reserva.

85. Confirma el visto del elastic para confirmar el número de personas que se asignarán por habitación.



86. Coloca en details en el campo TAREc Loc la referencia código de reserva o número de tour que indique la Agencia o quien solicita la reserva.

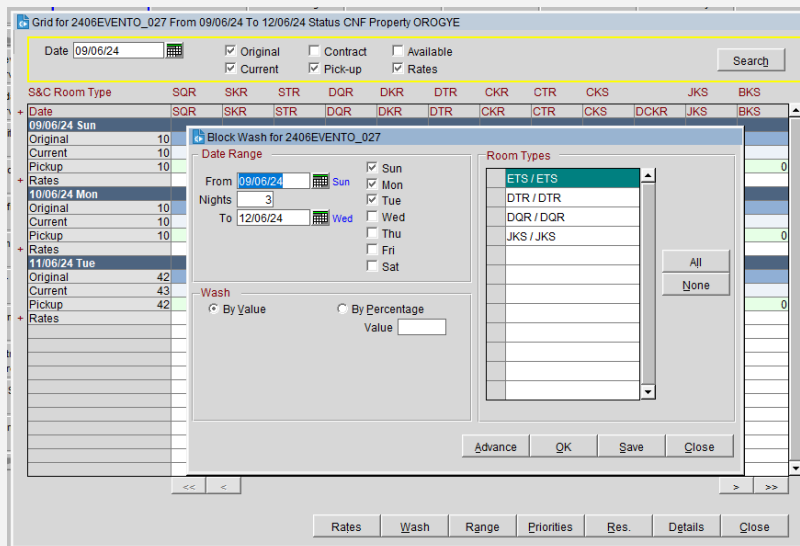
87. Agrega en Notes la información referente al grupo como tarifa negociada, tiempo de límite para aceptar o declinar la reserva, número y tipo de habitación, nombre y email del contacto

88. Ingresar al campo Grid, en la opción Range se selecciona el número de habitaciones, así como el tipo de habitación y la tarifa para cada tipo de habitación, clic en ok.

- Las habitaciones seleccionadas en la opción Range serán descontadas del inventario del Hotel.
- También podemos agregar y quitar manualmente desde el Rack del Grid el número de cada de tipo de habitación que requerimos para el grupo y así también asignar tarifa para cada tipo de habitación y modificarla.

89. Una vez confirmado el número total de habitaciones que requiera el grupo y el mismo cuente con más habitaciones de las confirmadas, se deberá proceder con el Wash de las habitaciones excedentes. Esto también lo podemos realizar sin utilizar la opción Wash, directamente desde el Rack del Grid disminuyendo manualmente la cantidad de habitaciones que se requieren para cada tipo.

- *Wash*: ir al campo *Grid*, opción *Wash* y seleccionar el tipo de habitación y porcentaje que va a liberar.



- *Rack*: Ir al campo *Grid*, colocarse sobre la cantidad del tipo de habitación que se desea disminuir e ingresar el número correcto sobre este (sobrescribir).

90. Colocar en el campo Cut off date la fecha límite confirmada al cliente en el caso de bloqueos de grupos tentativos, para que el sistema automáticamente libere esos espacios en la fecha detallada.



91. Clic en Save, Ok, y el sistema automáticamente generará un record de confirmación de grupo (Business block).
92. Comunica a la agencia/compañía mediante e-mail el block ID (número de reserva), las cantidades y tipo de habitaciones, fechas de entrada y de salida.
93. Confirma con la agencia/compañía la garantía o prepago para lo cual se enviará una proforma al confirmarse los cambios finales de dicho grupo.
94. Confirma con la agencia/compañía las Políticas de Reservas, Cancelación y Modificación de grupos.
95. Una vez confirmada la reserva, envían correo electrónico con el "Rooming list", requerimientos especiales de los integrantes del grupo y cualquier información adicional.
96. Actualiza el Status del bloqueo de tentativo a confirmado, clic en Save; para que el campo Resv se active y poder ingresar la información al grupo.
97. Ingresas al campo Resv, da clic en Yes para la creación del PM (post master), Yes y visualiza pantalla con las habitaciones bloqueadas.
98. Ingresas a la opción group options, selecciona Rooming list e ingresa la información.
99. Bajar reservas por tipo de habitación, número de personas y fecha solicitada.
100. Previo al ingreso del listado se deberá dar clic en la opción search guest profile, ingresa a cada uno de los PAX, y selecciona o crea los perfiles si no existen en el sistema. Clic en Save, close.

Selección:

- OPCIÓN RESV.
- GROUP OPTIONS
- ROOMING LIST

The screenshot displays a reservation management interface. The main window shows a table of reservations with columns for Conf. No., Name, Arrival, Departure, Prs, Rm Type, Room, Rms, Rate, and Status. A modal window titled "OROGYE - Group Options" is open, showing options like Rooming List, Check In Group, Room Assign, Rgom Status, Print Registration C..., New Post Master, Delete, Cgt Keys, and Confirmation. Another modal window is open on top right, showing fields for Cutoff Date, Follow up Date, Decision Date, Trace Code, and Owner (LESPINOZA), with buttons for Resv., Grid, and Events. A blue arrow points from the Resv. button in the top modal to the Group Opt. button in the main window's sidebar.



101. Actualizar Comentarios, agregar alertas, y traces.

102. En el proceso de ingreso de grupos, es fundamental mantener la sección de comentarios actualizada con información pertinente. Este paso asegura que todos los detalles esenciales sean comunicados claramente al equipo del hotel, facilitando la gestión y la satisfacción del cliente.

- **Tarifa Asignada:** Registra la tarifa acordada para el grupo.
- **Forma de Pago:** Especifica cómo se realizará el pago de la reserva.
- **Requerimientos Especiales y Novedades del Grupo:** Incluye cualquier detalle adicional que deba tenerse en cuenta:
 - **Tarifa Confidencial:** Mantén la discreción sobre las condiciones económicas acordadas.
 - **Late Check-Out hasta las 18:00:** Si se ha acordado, anótalo claramente.
 - **Cortesías en Habitaciones:** Indica las habitaciones que recibirán cortesías especiales.
 - **Regalos:** Documenta la colocación de regalos y asegúrate de añadir una alerta correspondiente.
 - **Cama Adicional:** Incluye este ítem en el inventario con un trace para recepción y ama de llaves.
 - **Habitación Silenciosa:** Coloca una alerta de reservación para estas peticiones.
 - **Habitaciones Conectadas:** Especifica esta necesidad claramente para facilitar la asignación.
- **Amenidades Especiales:** Si aplican por contrato, detalla las amenidades incluidas.
- **Grupos VIP (VIP9):** Marca este status en casos que aplique.
- **Habitaciones Complementarias:** Estas deben tener un motivo justificado y estar autorizadas por la gerencia general.

Reservation Comments - Edit

Date: 21/07/22 14:55 Comment Type: RESERVATION

Internal:

AGE CUBRE ALOJ+TASA // NO SEG// RATE SGL O DBL \$95++ INC BB// CONFIDENCIAL//
PAX PAGA EXTRAS// AMENIDAD DE TRUFAS + FRUTAS 1ERA ESTADIA//SI CREDIT

AGE HA COORD PRUEBA COVID ANTIGENO VIERNES DESDE LAS 18H00
TOUR LIDER DOLORES ROMERO
BB 07:30-09:00 AM SALON MANTA
SALIDA DEL GRUPO 09:15AM

- CADA 10 HABS APLICA 1 ROOM COMPLY NO INCLUYE LA DEL TOUR LIDER
- HAB DE TOUR LIDER SIEMPRE ES COMPLY

- Alerts y Traces. Ejemplo.



- **ALERTAS (Alerts):** Recordatorios para el operador/agente de Recepción en cada interacción con el huésped. Ejemplo: Recordar al agente que debe felicitar al huésped por su cumpleaños/ Coordinar hora traslado out al check in.
- **TRACES:** Mensaje interdepartamentales que indican requerimientos especiales solicitados por el cliente.

103. Solicita al Huésped el comprobante de depósito/transferencia en el tiempo establecido por el hotel como límite antes de la fecha de llegada, para las reservas que aplique prepago.

104. Para reservas de grupos valida la forma de pago en el tiempo que el hotel establezca como límite antes de la fecha de llegada.

105. Recibe de las Agencias/Compañías/Clientes el soporte del depósito y lo reenvía a la persona que corresponde en el Área Contable para que lo confirme junto con el formato "Prepagos" para que confirme la acreditación del valor en la cuenta del hotel.

106. En caso de que tengan convenio de prestación de servicios, directamente se registra como Direct Bill.

107. El área contable debe confirmar que el dinero está acreditado en la cuenta con un número de control y un número de reserva.

108. El coordinador de grupos imprime el e-mail y lo entrega al supervisor de recepción para el ingreso del depósito en la reserva.

109. Para cobros mediante Signature on File (SOF) deberá solicitar la siguiente información: número de tarjeta de crédito, código de seguridad de la tarjeta, fecha de caducidad, carta de autorización de cobro firmada, y la identificación del tarjetahabiente. Por ningún motivo se solicitará la foto de la tarjeta de crédito como parte del proceso de cobro por SOF.

110. Una vez realizado el proceso de confirmación, el coordinador de grupos elabora el formato de informe de grupos relacionando las condiciones establecidas en cuanto a acomodación, ubicación preferente, fechas, manejo de tarifas, limitación de consumos, necesidad de transporte, entre otros. Revisar previamente este memorando para verificar que la información que dígito en el sistema corresponda a las condiciones pactadas. En caso de detectar inconsistencias devolver al ejecutivo de cuenta con las observaciones para que realice las correcciones correspondientes antes de ser distribuido el informe.

111. Este informe es distribuido por el coordinador de grupos a recepción, botones, alimentos y bebidas, cajas de ambientes, seguridad, créditos y calidad.

112. Se debe solicitar al ejecutivo de cuenta que coordine con el organizador del grupo el envío de todos los datos requeridos para realizar un check in express y evitar demoras en el momento del registro. Este envío de datos se debe realizar con la mayor antelación posible a la llegada del grupo.

113. Para Clientes con solicitudes de una, dos o tres reservas deberá enviar al departamento de reservas la información detallada. Ejemplo de formato.



NOMBRE DEL HUÉSPED:	
FECHA IN:	
FECHA OUT:	
TIPO DE HABITACIÓN:	
TARIFA:	
TIPO DE GARANTÍA:	
FORMA DE PAGO:	
CREDITO TEMPORAL O C/DIRECTO:	
QUE SERVICIOS CUBREN:	
DATOS PARA LA FACTURA:	
OBSERVACION (AMENIDADES-PREFERENCIAS-RESTRICCIONES-CARGOS):	

114. Selecciona Origin, corresponde al origen de la reserva puede ser mediante email, teléfono, etc.
115. Escoge la forma de pago en Payment.
116. En caso de que la reserva haya sido garantizada con tarjeta de crédito deberá seleccionar el tipo de tarjeta: VS (Visa), AMEX (American Express), MC (Mastercard), DIN (Diners), DSCV (Discovery).
117. Se agregan los Specials como DINC: Desayuno buffet incluido y el tipo de VIP con su amabilidad.
118. Agrega en Reserved by y Phone number, la información del contacto para el seguimiento de cualquier novedad acerca de la reserva.
119. Ingresar requerimientos de traslado en More fields.
120. Proceso de Asignación y Routing para Paymaster
- Asigna un número de Paymaster (PM) a cada reserva; el departamento de recepción utiliza números que comienzan en 9000, y Alimentos y Bebidas los que empiezan en 8000.
 - Efectúa el routing a nombre de la compañía o agencia correspondiente. Si poseen crédito, asegúrate de incluir la dirección correcta del AR. Para llevar a cabo el routing, accede a 'Options', selecciona 'Routing', escoge 'window', busca por el nombre de la compañía, selecciónalo y presiona 'ok'.
 - Configura el sistema para que las reservas se ruteen automáticamente al PM asignado, facilitando la correcta administración de los cargos según lo estipulado.
121. Cierre de Grupo.
- Al finalizar la estancia del grupo, es crucial conciliar el Paymaster (PM) del grupo con



la proforma proporcionada por el ejecutivo para asegurar que todos los cargos estén correctos y completos.

- Si la empresa o agencia tiene crédito bajo el sistema de Accounts Receivable (AR), debes emitir la factura a través de Direct Bill, respetando la fecha de corte acordada con la empresa o agencia.
- También es necesario ajustar el seguro hotelero en aquellos casos que lo requieran, siempre con la autorización de la gerencia general.
- Este proceso asegura que todos los aspectos financieros estén adecuadamente resueltos y alineados con las políticas del hotel.

Reservas Tarifas Especiales

122. House use y complementarias deberán ser autorizada y solicitada por Gerente de Operaciones, director Comercial y/o Gerente General.

123. Friends & Family, Staff, Interhoteles, Canjes, Bonos, Accionistas & directores, Eventos, deberá consultar al departamento de reservas la disponibilidad de habitaciones en para la fecha requerida antes de confirmarse la reserva.

124. Para Friends & Family, Staff, Interhoteles se solicita la aprobación del departamento de Recursos Humanos y/o Gerencia General.

125. Para canjes y bonos se solicita la autorización del departamento comercial y/o Gerencia General.

126. Para accionistas y directores se solicita la autorización de Gerencia General.

127. Una vez que se obtenga la autorización para cualquiera de estos casos se siguen los mismos pasos para la creación de la reserva.

128. Para este tipo de reservas se debe especificar el rate code. Ejemplo.

- COMP Complementaria
- HSE House use
- STAFF Staff o tarifa de colaborador
- F&F Friends and family
- CAAU Canje autorizado (tarifa cero o tarifa negociada)
- A&D Accionistas y directores
- SPECIAL Especial o descuento
- EVEN01 Eventos

129. El registro de forma de pago se selecciona en Res. Type. Ejemplo

- Complementarias CA
- House use CA
- Staff CC
- F&F CC



- Canje DB
- Accionistas y directores CA o CC
- Especiales CC
- Eventos CIA, CA o CC

130. Selecciona en Source el código del Departamento que captó la reserva. Ejemplo.

- RES1: Cuando la solicitud de reserva ingresó directamente al departamento de Reservas.
- REC1: Cuando la solicitud de la reserva ingresó directamente a la Recepción del Hotel. Cabe indicar que el colaborador de Recepción deberá solicitar la aprobación respectiva para la reserva solicitada.
- VTAS1: Cuando la solicitud de la reserva ingresó por el Departamento de Ventas.
- VTAS2: Cuando la solicitud de la reserva ingresó por el Departamento de Ventas Quito.
- EVE1: Cuando la solicitud de la reserva ingresó por el Departamento de Eventos y Banquetes.

131. Selecciona Origin, origen de la reserva llamada, e-mail, web, walk in.

132. En Payment seleccionar forma de pago establecida.

133. Se deberá agregar en Specials el desayuno que corresponda de acuerdo a la reserva solicitada.

134. Agregar comments en Comment type: Reservation confirmar rate y quién paga. En Comment type: Cashier ingresar el código del desayuno buffet que corresponda.

135. Agregar en Reserved by y Phone number, la información del contacto para el seguimiento de cualquier novedad acerca de la reserva.

136. Si requiere traslado ingresarlo en More fields.