



TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES COMO OPCIÓN DE GRADO

DISEÑO DE PROCESO DE RESERVAS DEL PROGRAMA ZUANA PRESTIGE DEL HOTEL ZUANA BEACH RESORT EN SANTA MARTA

EDGARDO JOSÉ PULIDO PACHECO

Código: 2015227110

Trabajo de grado para optar por el título de profesional que se le otorga

PAOLA SOFIA NARVAEZ URIBE

Tutor de prácticas profesional

EDWIN PEÑA LIEVANO

Tutor empresarial

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
SANTA MARTA
2022**



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Definiciones.....	5
Generalidades de la empresa.....	6
Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales.....	6
Organigrama.....	7
Reseña Histórica.....	8
Filosofía Empresarial.....	9
Misión.....	9
Visión.....	9
Políticas de la Empresa.....	10
Políticas de Seguridad y Salud en Trabajo.....	10
Políticas de Prevención de Consumo de Alcohol y Sustancia psicoactivas.....	11
Políticas de Sostenibilidad.....	12
Información del Trabajo realizado.....	13
Descripción del Área de Trabajo.....	13
Descripción de las actividades Asignadas.....	13
Propuesta.....	14
Nombre de la Propuesta.....	14
Diagnóstico.....	14
Planteamiento o Identificación del Problema.....	15
Justificación.....	16



Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Referentes Teóricos.....	16
Plan de Acción.....	17
Resultados Obtenidos.....	31
Conclusiones.....	32
Bibliografía.....	33



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo surge a raíz de un problema que busca contar con una guía que establezca los procesos de planificación y desarrollo de las actividades paso a paso que se deben realizar durante las labores implementadas para el manejo de reservas de alojamiento para el programa zuana prestige del hotel zuana en Santa Marta

Este proyecto, constituye un aporte a la comprensión y solución de un problema a través de medios teóricos y prácticos donde se manifiestan las capacidades competitivas dentro de un ambiente laboral poniendo en práctica conocimientos adquiridos, con el fin de mejorar y brindar soluciones a las necesidades existentes.

A través de este, buscamos dimensionar y establecer procedimientos claros que faciliten la formación de un plan de acción concreto para las partes involucradas y así formalizar un procedimiento para el cargo de auxiliar de reservas y el control de reservas zuana prestige del hotel Zuana.



DEFINICIONES

Huésped: Persona que se aloja en un establecimiento.

Prestige: invitación de una estadía en el Hotel Zuana Beach Resort, 3 días -2 noches para 2 personas con desayuno tipo buffet, por un valor de \$399.000, este valor aplica viajando entre semana. La reserva se confirma con un pago mínimo del 50% del valor de la invitación, el saldo adicional de la tarifa debe cancelarse entre los 45 a 60 días antes del inicio del viaje, para hacer efectiva la reserva previamente agendada. Esta tarifa es promocional por tal motivo tiene una vigencia de 48 a 72 horas para apartarla con el 50% del valor de la invitación, si después de este tiempo no se realiza el abono, la invitación quedará sujeta a nuevas tarifas

Overbooking (sobreventa): venta excesiva que se realiza sobre un servicio con el objeto de garantizar su plena ocupación.

Reserva de alojamiento: En turismo, acuerdo entre cliente y proveedor según el cual el primero se compromete a pagar un precio determinado por un producto o servicio al segundo.

No show: En hotelería, expresión inglesa para la anulación de una reserva confirmada



GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Aspectos legales, Económicos y Organizacional

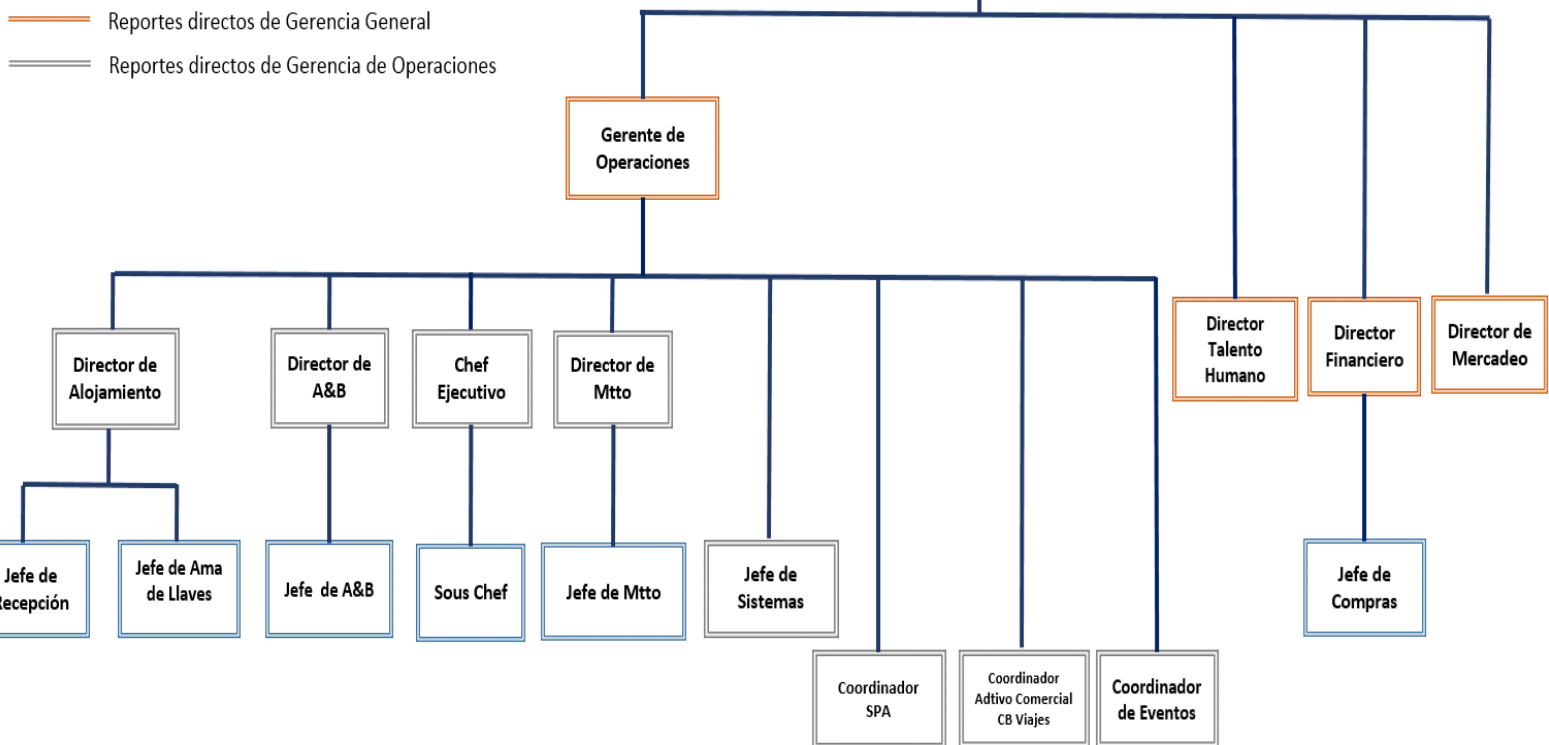
Nombre de la empresa	ZUANA BEACH RESORT
Razón social	C.B. HOTELES Y RESORTS
NIT	819000986-8
Dirección principal	Carrera 2 # 6- 80 Bello Horizonte
Ciudad de domicilio	Santa Marta, Magdalena
Representante legal	Daniel Augusto Cabrales Méndez
Antigüedad Operacional	25 años
Número de empleados	406
Actividad económica	2551101: Alojamiento en hoteles, hostales y apartahoteles, Hospedaje día a día

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.



Organigrama

Este organigrama fue elaborado por la gerencia general y el grupo directivo en el que se visualizan las líneas conductuales de cada área. Existen dos gerencias, seis direcciones y un chef ejecutivo que se encarga de direccionar los servicios de las cocinas.



Reseña Histórica

Zuana Beach Resort forma parte de un grupo muy sólido, que por su experiencia de más de 50 años es ampliamente conocido en Colombia, el Grupo Bolívar. Las empresas de la Familia Bolívar gozan de reconocida solidez en el sector financiero y por medio de Constructora Bolívar S.A., dan respaldo a Zuana Beach Resort, ellas son: Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Davivalores, Leasing Bolívar, Fondo Seguridad Bolívar, Constructora Bolívar, CB Hoteles y Resorts, Asistencia Bolívar, Soft Bolívar, Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Aseguradora el Libertador, Capitalizadora Bolívar.

En el año 1994 la Familia Bolívar materializa su proyección de incursionar en el sector turístico empleando la modalidad de tiempo compartido, y es allí donde nace la sociedad C.B. Hoteles & Resorts, cimentando en la ciudad de Santa Marta, el complejo turístico denominado “Zuana Beach Resort”, el cual goza de la mayor categoría y reconocimiento, siendo elegido en múltiples ocasiones como el mejor lugar para descansar y vacacionar en la ciudad. (Lopez, s.f.) (Handle.Net, s.f.)

Para su promoción y venta se cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Valledupar, (Oficinas flotantes) y administrado por un fideicomiso llamado Patrimonio Autónomo TDZ. Es importante conocer que significa el nombre Zuana, “La casa de los Arhuacos es la Sierra Nevada de Santa Marta, la cual consideran sagrada, ya que son de la naturaleza al igual que los hombres. Para ellos existen unos sabios y guías a los cuales llaman Mamas, que les enseñan a proteger la naturaleza y los principios que debe tener. Ésta cultura siempre dedica tiempo a contemplar y disfrutar las cosas simples que hacen parte de la naturaleza.

El mito cuenta que el Mar es la madre, y fueron los sabios Mama Zuana y Mama Sonas, quienes convirtieron las corrientes de agua en lo que ahora es el mar, para crear el mar consiguieron dos tubos de carrizo, llevaron el agua a una playa y abrieron un pozo, infundieron su espíritu, le dieron vueltas en círculo y le echaron el agua, hicieron cuatro viajes para llevar el agua. El agua se multiplicó y se expandió por el mundo, formando la mar. Por esto para ellos la mar es sagrada, ya que resguarda la sabiduría de los Mamas, y de ella nacieron todas las cosas de la naturaleza.”

El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahuaca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para cada uno de los socios, para toda la vida.



Filosofía Empresarial

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Tiene como propósito superior “enriquecer la vida con integridad “por medio de acciones de valor tales como sonreír, escuchar, ejecutar y agradecer, siempre encaminadas a brindar el mejor servicio para huéspedes y socios. La cultura organizacional del Hotel Zuana Beach Resort tienen sus cimientos en cuatro valores principales; Equidad, disciplina, respeto y honestidad siempre impregnados de una actitud entusiasta, alegre y con buen humor.

Misión

“En la familia Zuana, la pasión por la hospitalidad nos impulsa a generar experiencias memorables a nuestros clientes y colaboradores. Estamos comprometidos con el ambiente, la sociedad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos”

Visión

“En el año 2023 seremos reconocidos, en el sector hotelero, como la primera alternativa de descanso y diversión de las familias en el Caribe Colombiano y como una de las primeras opciones para eventos en Santa Marta”

Valores de la empresa

Equidad	Disciplina	Honestidad	Respeto	Entusiasmo	Alegría	Buen humor
----------------	-------------------	-------------------	----------------	-------------------	----------------	-------------------



Políticas De La Empresa

Políticas De Seguridad y Salud En El Trabajo.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios hoteleros y turísticos con domicilio principal en la ciudad de Santa Marta, para ella, el bienestar integral de sus colaboradores es fundamental para la prestación de un servicio de calidad, por lo tanto, se compromete en velar por la seguridad y salud de su talento humano mediante la implementación y mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cumpliendo los siguientes objetivos:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, comprometiéndose con los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus colaboradores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Establecer una cultura de autocuidado en colaboradores, contratistas y trabajadores en misión garantizando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo acorde a sus labores, promocionando un estilo de vida saludable y pausas activas durante la jornada laboral.
- Prevenir cualquier conducta de acoso laboral, promoviendo la sana convivencia, los valores corporativos y el código de ética de la empresa.
-

El funcionamiento del **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo** contará con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral, la Brigada de Emergencia y líderes de procesos y su alcance abarca a todos los centros de trabajo de la empresa, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A brinda a sus colaboradores la infraestructura, herramientas, equipos y elementos de protección personal e individual necesarios para ejecutar las labores asignadas en su puesto de trabajo, a fin de evitar toda posible causa de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

Políticas de prevención de consumo de alcohol y sustancia psicoactivas

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A tiene como prioridad asegurar un estricto cumplimiento de la política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas en todos los niveles de la empresa, para asegurarse ambiente de trabajo seguro, sano y productivo, dirigido a todos sus trabajadores, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es consciente que el alcoholismo, la drogadicción y el uso de sustancias alucinógenas enervantes o que creen dependencia a los trabajadores, tienen efectos negativos en la capacidad para desempeñarse en forma adecuada y afecta seriamente la seguridad, la accidentalidad, eficiencia y productividad de otros trabajadores de la empresa y de la comunidad en general.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A de acuerdo con lo anterior, desarrollará su política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas bajo los siguientes parámetros:

- Mantener los lugares de trabajo donde premie la seguridad, la salubridad y la productividad.
- Difundir a todos sus trabajadores charlas de seguridad relacionadas con el uso y/o abuso del alcohol y drogas alucinógenas en el antes (daños físicos, psicológicos, Morales y sociales) y la prevención para el uso de los mismos.
- Practicar pruebas preestablecidas para detectar oportunamente el uso y/o abuso de alcohol y drogas, en cumplimiento del objetivo de la política:
 - ✓ Exámenes de ingreso a nuevos empleados, de acuerdo a lo establecido en el profesigramas de la empresa.
 - ✓ Pruebas aleatorias
 - ✓ Pruebas por sospechas, cuando exista información o causa justificada de un empleado bajo la influencia del alcohol o drogas.
 - ✓ Pruebas post accidentes laborales, de acuerdo a lo definido en el procedimiento de la investigación de accidentes, accidentes de tránsito, accidentes producidos por sueño, accidentes ocurridos por mal juicio o actos sub-estándar del involucrado.
 - ✓ Inspecciones no anunciadas en busca de bebidas alcohólicas o de sustancias psicoactivas que creen dependencia.



Políticas de Sostenibilidad

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

Para el cumplimiento de su propósito sabe hoteles y besotes SA se reconoce como parte de la ciudad de Santa Marta, apoyando el desarrollo de su sociedad en el uso eficiente y responsable de los recursos.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. considera que el cumplimiento de sus responsabilidades en materia económica, sociocultural, ambiental y laboral, parte del reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y, en consecuencia, gestiona de manera responsable el impacto que su operación genera al entorno dónde se encuentra cimentada, mediante acciones proactivas, coordinadas e integrales en toda la organización, así mismo se compromete a:

- Cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable en materia de turismo sostenible.
- Promover buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas que favorezcan al entorno.
- Participar en actividades externas que favorezcan la gestión para la sostenibilidad.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Promueve la contratación de colaboradores en condiciones dignas y justas, dando prioridad a los pobladores locales. Manifiesta su rechazo a cualquier práctica discriminatoria hacia la población humana y la explotación sexual comercial y laboral de niños, niñas y adolescentes.

C.B. Hoteles y Resorts S.A asegura el cumplimiento de esta política de sostenibilidad a partir del liderazgo de la alta dirección, en cabeza de su gerencia general y el compromiso de todos y cada uno de sus colaboradores y asume los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando publicando en ambos casos nuevos objetivos.



INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Descripción del área de trabajo

El hotel zuana está encabezado por el señor Daniel Cabrales gerente general del hotel quien lidera los puestos de gerencia de operaciones, dirección de alimentos y bebidas, dirección financiera y dirección de mercadeo y ventas.

El departamento de mercadeo y ventas se encuentra a cargo del Señor Edwin Peña; este departamento está dividido en las siguientes áreas: ventas, mercadeo, experiencia al cliente y reservas y revenue; como líder operativa del departamento de reservas y revenue tenemos a cargo a Meybi Castillo supervisora, quien dirige las actividades de los auxiliares de reservas y un aprendiz del programa de tecnología en gestión hotelera y turística.

Descripción de las actividades asignadas

Dentro del marco empresarial las tareas asignadas para el puesto de trabajo corresponden a atender las llamadas para solicitud de reservas de alojamiento del hotel Zuana ofreciendo la información pertinente de manera clara y amable para las ventas, ofrecer los planes de alojamiento que el hotel tiene disponible y las tarifas según la necesidad, generar pagos y facturas sobre planes y paquetes de alojamiento y manejar software en lo relacionado a generación de planes y facturación. También se debe llevar un manejo de CRM de tiempo compartido y por último el control de la información relacionada al programa especial de ventas del hotel Zuana Prestige y realizar auditoria y manejo de la información del programa para el control de las llegadas de los invitados y la efectividad del proceso.

PROPUESTA

Durante el proceso de actividades establecidas por el hotel zuana y basándonos en los conceptos teóricos adquiridos durante la etapa de estudio del programa de administración de empresas turísticas y hoteleras de la Universidad del Magdalena, la propuesta consiste en establecer un diseño o un plan de procesos para el cargo de auxiliar de reservas que maneja las reservas de alojamiento del programa zuana prestige del hotel; esta propuesta se realiza con el fin de manejar un paso a paso de las acciones a seguir para controlar y minimizar errores para el cargo y el departamento de reservas.

Implementar un cuadro de procesos para la empresa que nos ayude a disminuir errores, crear nuevas plantillas y manejar estadísticas puntuales de alojamiento, son algunos de los soportes que serán utilizados en el control de las reservas de zuana prestige y así poder llevar un seguimiento y demostrar el desarrollo positivo de la propuesta.

NOMBRE DE LA PROPUESTA

Diseño de proceso de reservas del programa zuana prestige del hotel zuana beach resort en Santa Marta.

DIAGNÓSTICO

Principales problemas:

- No cuenta con un control de indicadores
- No cuenta con estadísticas exactas de disponibilidad de habitaciones
- No cuenta con un proceso establecido para el manejo del programa zuana prestige (paso a paso)
- No cuenta con un estándar de información de preferencias de reservas entre ambas partes

Problema Central:

- No existe un proceso establecido para el programa zuana prestige del hotel zuana en Santa Marta

Causas del problema:

- Flojo de la información irreal en el motor de reservas
- Falta de organización de la información
- No existe un paso a paso del ingreso de la información para control de reservas del programa zuana prestige
- El mal manejo de los cambios o modificaciones que se realizan en el motor de reservas



Efectos causados por el problema:

- Sobreventa de habitaciones (overbooking)
- El mal manejo de tarifas
- Errores de facturación
- Insatisfacción del huésped

PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El hotel Zuana en Santa Marta es una empresa privada que brinda servicios de alojamiento para crear experiencias memorables a todos los huéspedes del hotel, socios, a todos sus colaboradores y a su comunidad; la mayoría de todos sus procesos se encuentran ya establecidos y cuentan con un estándar de calidad muy alto, es por ello que un gran problema a identificar en el departamento de reservas es que no hay un proceso establecido para el manejo de reservas Zuana prestigie.

Este programa lleva alrededor de 4 años operando gracias a constructora bolivar división turismo y el hotel Zuana quienes son los principales gestores de esta actividad.

Constructora bolivar división turismo tiene bajo esta gran responsabilidad dos áreas a cargo que son: telemarketing; este área maneja la operación y atención a los clientes que están próximos a visitar el hotel bajo un sistema de callcenter; cada futuro cliente es asignado a un operador y este se encarga de gestionar la venta del plan, indicarle los beneficios, realizar el cobro de la invitación y concretar la venta. Por otra parte, tenemos también al área de viajes, esta área se encarga de concluir la invitación, luego de que el operador o telemarketerista reciba el pago y las fechas de viaje del cliente, toda esa información la recibe el área de viajes y ellos se encargan de validar que la información sea veraz, las fechas de viaje sean las correctas y por último contactar al cliente para hacer envío de una carta de confirmación que acredite el uso de la estadía.

Al ser un programa de alta demanda el porcentaje de margen de errores es muy alto en cuanto al proceso, creando así reacciones negativas frente a los clientes potenciales para ser socios del hotel, es por ello que se encontró la necesidad de establecer un proceso con el fin de disminuir errores, aumentar la demanda y generar experiencias positivas a los huéspedes.

JUSTIFICACIÓN

Los principales motivos para la creación de esta propuesta fueron la falta de comunicación de las áreas, los malos procesos que estaban establecidos y el incumplimiento de las fechas de cierre por alta ocupación; cada área de constructora bolívar manejaba las solicitudes de formas diferentes e informales, no se respetaban las fechas de cierres por alta ocupación, ya que no había un formato para el control de la disponibilidad y también que no existía un documento formalizado del proceso.

OBJETIVO GENERAL

-Diseñar un paso a paso para el manejo de reservas de alojamiento del programa zuana prestige del hotel zuana en Santa Marta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-Integrar nuevas plantillas de excel compartidas entre las partes involucradas para el control de información del programa zuana prestige.

-Disminuir la sobreventa de habitaciones del hotel cuando se realicen reservas del programa zuana prestige.

-Establecer estadísticas de la disponibilidad de habitaciones entregadas para el programa zuana prestige para el año 2022.

REFERENTES TEÓRICOS

La comunicación es un pilar importante para el desarrollo de cada una de las actividades, es por ello que Casa Diego, Martínez, Ratiga y Vergara (2015) sostienen que: “La comunicación como la habilidad social de relación, es una forma de expresión consciente, mediante la cual se pueden manifestar las ideas, deseos, opiniones, sentimientos o derechos de forma congruente, clara, directa, equilibrada, honesta y respetuosa, sin la intención de herir o perjudicar a nadie y actuando desde una perspectiva de autoconfianza”

Con base a esto, buscamos implementar acciones que mejoren los procesos del programa zuana prestige, implementar nuevas medidas y optimizar el tiempo de respuesta de las solicitudes, es por ello que según Chavarria, Cameros, Asencio (2001), en el estudio de “Evaluación integral de hotel y restaurante, hotel del sol, Jutiapa” buscan establecer los mecanismos que optimicen las operaciones administrativas del hotel y con base a los resultados implementar las medidas correctivas correspondientes.

PLAN DE ACCIÓN

PASO A PASO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS FUNCIONES:

1. Calendario de disponibilidad del año y cierres por alta ocupación

En este calendario se podrán evidenciar las fechas de cierre por alta ocupación y las fechas disponibles durante el año para el manejo de las reservas del programa de zuana prestige.

La información estará distribuida por colores:

Rojo: cierre alta ocupación

Amarillo: domingos y días festivos

Blanco: fechas con disponibilidad

Este calendario servirá de guía para que el área de telemarketing y viajes tengan conocimiento de los días que pueden vender alojamiento para el programa.

Nota: al momento de realizar un cierre de alta ocupación los días del mes al que corresponden serán resaltados por color por el auxiliar de reservas según estado.

CALENDARIO ZUANA PRESTIGE 2022



ENERO							FEBRERO							MARZO							MARZO						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
						1			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	6	7	8	9	10	11	12							
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19							
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26							
23	24	25	26	27	28	29	27	28						27	28	29	30	31									
30	31						27	28																			

ABRIL							MAYO							JUNIO							JULIO						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
						1							1							1							
2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
9	10	11	12	13	14	15	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
16	17	18	19	20	21	22	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
23	24	25	26	27	28	29	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
30							29	30	31					29	30	31											

AGOSTO							SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
						1							1							1							
2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
9	10	11	12	13	14	15	9	10	11	12	13	14	15	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
16	17	18	19	20	21	22	16	17	18	19	20	21	22	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
23	24	25	26	27	28	29	23	24	25	26	27	28	29	23	24	25	26	27	28	29	30						
30							30	31						30	31												

DICIEMBRE							DICIEMBRE							DICIEMBRE							DICIEMBRE						
D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
						1							1							1							
2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
9	10	11	12	13	14	15	9	10	11	12	13	14	15	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
16	17	18	19	20	21	22	16	17	18	19	20	21	22	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		
23	24	25	26	27	28	29	23	24	25	26	27	28	29	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
30	31						30	31						30	31												

6

13

20

27

7

14

21

28

8

15

22

29

9

16

23

30

10

17

24

31

11

18

25

12

19

26

15

16

17

CIERRE ALTA OCUPACIÓN



15 16 17

CIERRE ALTA OCUPACIÓN



Viajes/Telemercadeo

Los campos que se deben relacionar son: nombre del asesor, la fecha en la que realiza la solicitud, la fecha que el cliente ingresa, el nombre del cliente y el tipo de solicitud especial que desean.

[illegible]

Luego de relacionar la información completa, el asesor debe asignar un comentario en drive con el correo de la persona autorizada, presionar click derecho sobre la celda de la información y seleccionar la opción “comentario” y realizar la solicitud.

INFORMACIÓN

UNA SUITE FAMILIAR

Cortar Ctrl+X
 Copiar Ctrl+C
 Pegar Ctrl+V
 Pegado especial >

+ Insertar 1 fila arriba
 + Insertar 1 columna a la izquierda
 + Insertar celdas >

✖ Eliminar fila
 ✖ Eliminar columna
 ✖ Eliminar las celdas >

↶ Mostrar historial de cambios Nuevo

🔗 Insertar vínculo

Comentario Ctrl+Alt+M

📝 Agregar nota

👤 Convertir en chip de personas

⋮ Ver más acciones de celda >

Asignado a
RESERVAS ZUANA

✓

Edgardo Pulido
 12:46 Hoy

⋮

@reservas2@zuana.com.co Me ayudas por fa con esta solicitud

Se asignó a RESERVAS ZUANA

Responde o agrega a otros con @



Reservas zuana Santa Marta

En la hilera de reservas el auxiliar encargado al momento de recibir la solicitud en su correo electrónico debe ingresar a la plantilla de solicitudes y diligenciar los campos indicados.

Si: corresponde a que la solicitud del asesor de viajes o telemarketing fue aprobada.

No: corresponde a que la solicitud del asesor de viajes o telemarketing no fue aprobada.

En el campo de observaciones se pueden colocar los motivos por el cual no fue aprobada la solicitud o las opciones que se le pueden brindar al asesor para que el cliente pueda viajar.

Reservas		
APROBACIÓN		OBSERVACIONES
SI	NO	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	

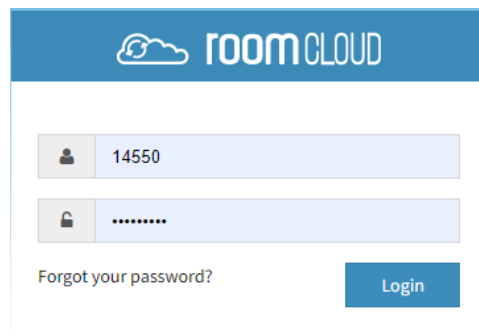


Reservas		
APROBACIÓN		OBSERVACIONES
SI	NO	
☒	☐	Si contamos con disponibilidad de suite familiar
☐	☒	No es posible alojar 5 personas en una habitación estándar
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	
☐	☐	

3. Proceso para la revisión de nuevas reservas y el manejo de plantilla de novedades:

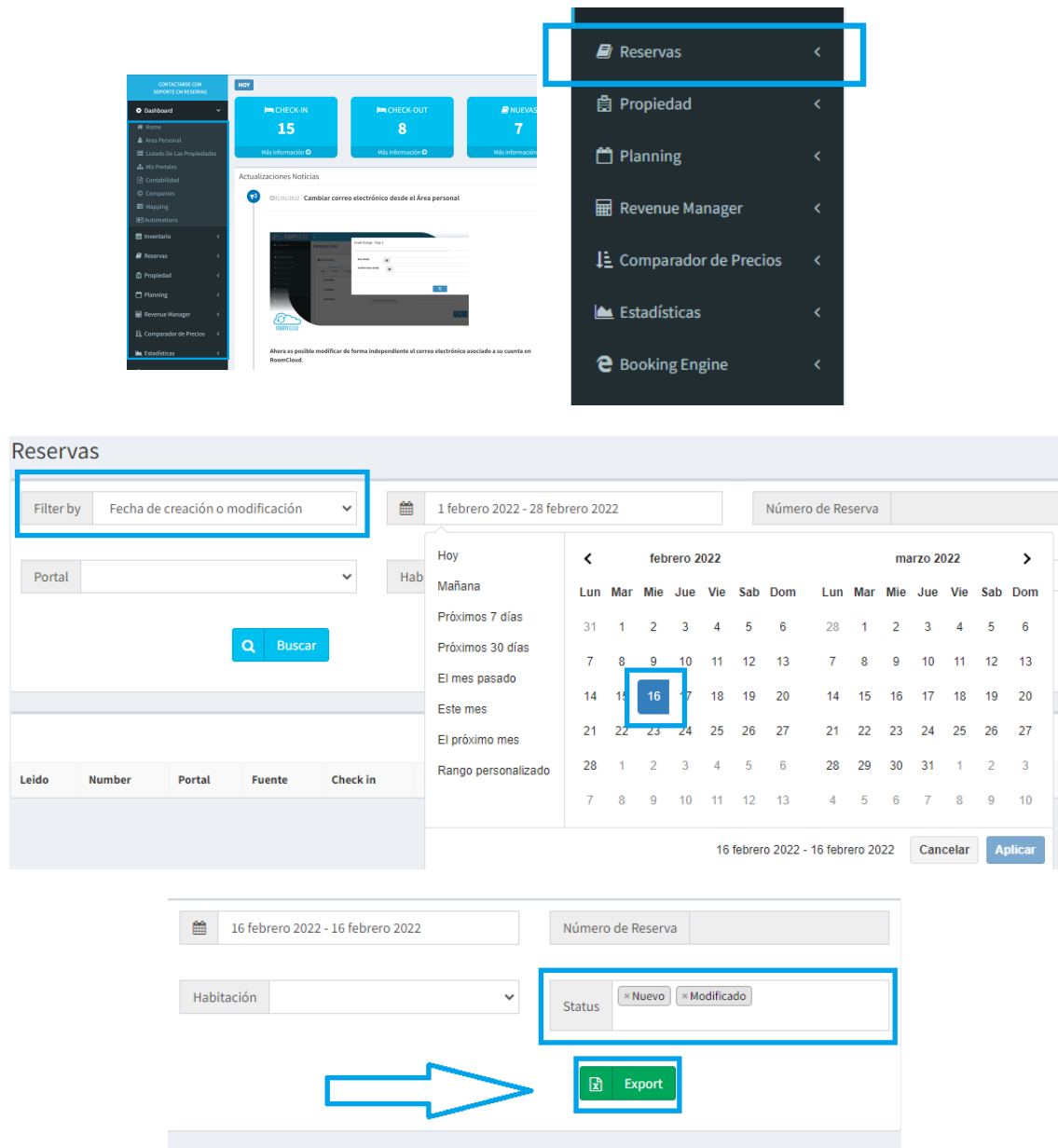
Primero se debe ingresar al motor (CM reservas) con el usuario y la contraseña asignada.

Link motor de reservas: https://secure.roomcloud.net/be/owners_area/index.jsp



The screenshot shows the login interface for roomcloud. At the top, there is a blue header with the roomcloud logo. Below the header, there are two input fields: one for the username (containing '14550') and one for the password (containing '.....'). Below the password field, there is a link that says 'Forgot your password?'. To the right of the password field, there is a blue button labeled 'Login'.

Al momento de ingresar se debe seleccionar el módulo de reservas, este esta ubicado en la parte izquierda en la barra de tareas del motor y luego, crear un filtro de la última fecha en que se hizo la revisión (un día antes) con los estatus “nuevo” y “modificado” y exportar en excel la información.

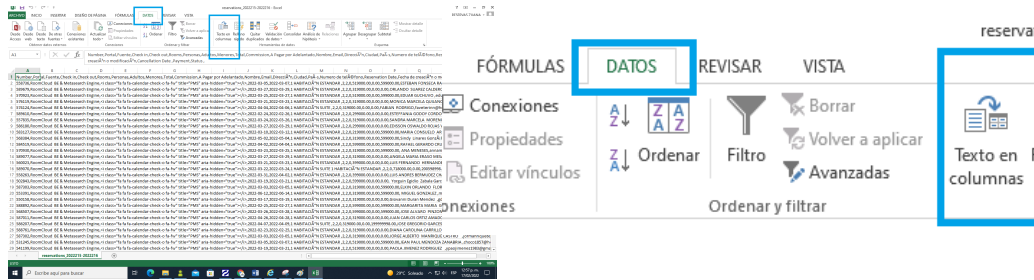


The image shows a two-part screenshot of a web application interface for managing reservations.

Top Screenshot: Displays the main dashboard with a sidebar on the left containing menu items like Dashboard, Área Personal, Mis Portales, Contabilidad, Compras, Mapping, Inventario, Reservas, Propiedad, Planning, Revenue Manager, Comparador de Precios, and Estadísticas. The 'Reservas' menu item is highlighted with a blue box. On the right, a dark sidebar lists various modules: Reservas, Propiedad, Planning, Revenue Manager, Comparador de Precios, Estadísticas, and Booking Engine, with 'Reservas' also highlighted by a blue box.

Bottom Screenshot: Shows the 'Reservas' module interface. It includes a 'Filter by' dropdown set to 'Fecha de creación o modificación', a 'Portal' dropdown, and a 'Buscar' button. A calendar view for February 2022 is displayed, with the date '16' highlighted by a blue box. Below the calendar, the date range '16 febrero 2022 - 16 febrero 2022' is shown. At the bottom, there are fields for 'Habitación' and 'Status' (with options 'Nuevo' and 'Modificado'), and a green 'Export' button highlighted by a blue box and a large blue arrow pointing towards it.

Al exportar la información en excel se debe organizar el texto en columnas describiendo los datos como delimitados (caracteres como comas, o tabulaciones separan los campos) y luego en la pestaña de selección de vista del texto se debe asignar en “comas” para que la información exportada sea mostrada en el libro de excel.



El asistente estima que sus datos son Ancho fijo.

Si esto es correcto, elija Siguiente, o bien elija el tipo de datos que mejor los describa.

Tipo de los datos originales

Elija el tipo de archivo que describa los datos con mayor precisión:

☒ Delimitados - Caracteres como comas o tabulaciones separan campos.
 Los campos están alineados en columnas con espacios entre uno y otro.

☐ De ancho fijo

Vista previa de los datos seleccionados:

1	Number, Portal, Fuente, Check in, Check out, Rooms, Personas, Adu
2	558736, RoomCloud BE & Metasearch Engine, <i class="fa fa f
3	589679, RoomCloud BE & Metasearch Engine, <i class="fa fa f
4	570923, RoomCloud BE & Metasearch Engine, <i class="fa fa f
5	576119, RoomCloud BE & Metasearch Engine, <i class="fa fa f

Esta pantalla le permite establecer los separadores contenidos en los datos. Se puede ver cómo cambia el texto en la vista previa.

Separadores

☒ Tabulación
☐ Punto y coma
☒ Coma
☐ Espacio
☐ Otro:

☐ Considerar separadores consecutivos como uno solo

Calificador de texto:

Vista previa de los datos

Number	Portal	Fuente
558736	RoomCloud	BE & Metasearch Engine
589679	RoomCloud	BE & Metasearch Engine
570923	RoomCloud	BE & Metasearch Engine
576119	RoomCloud	BE & Metasearch Engine

Con la información obtenida se debe revisar las fechas de viaje establecidas, el precio de las reservas, el nombre del cliente, la cantidad de personas y las preferencias de la reserva en el motor con la información que se encuentre en el PMS (Property Management System) del hotel.

Número de reserva	Check in	Check out	Personas	Adultos	Menores	Total	Nombre	Novedad	Número de creación o modificación	Fecha de creación o modificación	Payment
552732	24/03/2022	26/03/2022	2	2	0	399000.00	ALBA LUCÍA GÁMEZ URREGO	OK	3004032298	17/02/2022 9:07	Efectivo
589973	5/03/2022	7/03/2022	2	2	0	519000.00	ANGEL ESNEYDER PALACIOS SANCHEZ	OK	3127540488	17/02/2022 9:24	Efectivo
559096	1/04/2022	3/04/2022	2	2	0	599000.00	MIGUEL ANGEL ORTIZ	OK	3134250582	17/02/2022 9:28	Efectivo
589998	9/03/2022	11/03/2022	2	2	0	319000.00	LUIS ALBERTO MENDEZ GRANADOS	OK	3154591153	17/02/2022 9:55	Efectivo
508615	19/03/2022	21/03/2022	2	2	0	599000.00	FREDY ALEXANDER MUÑOZ ZULUAGA	OK	3187440144	17/02/2022 9:56	Efectivo
576840	23/02/2022	25/02/2022	2	2	0	319000.00	EDITH TELLO	OK	3006785582	17/02/2022 10:57	Efectivo
494546	22/03/2022	24/03/2022	2	2	0	319000.00	Duvan Tirado	OK	3008076811	17/02/2022 12:13	Transferencia
559104	28/03/2022	30/03/2022	2	2	0	399000.00	ENRIQUE ADARME MAYORGA	OK	3166239153	17/02/2022 13:26	Efectivo
540218	28/03/2022	30/03/2022	2	2	0	698000.00	GIOVANNI VILLAREAL	OK	3002865644	17/02/2022 14:14	Efectivo
590253	28/05/2022	30/05/2022	2	2	0	499000.00	AGUSTIN ANTONIO GIL BARBIOS	OK	3174043507	17/02/2022 15:43	Transferencia
590218	20/03/2022	22/03/2022	2	2	0	519000.00	JOAQUIN URREGO	OK	3165760708	17/02/2022 15:50	Efectivo
590273	22/03/2022	24/03/2022	2	2	0	213000.00	JULIE ANDREA MARTINEZ MENDEZ	OK	3148691969	17/02/2022 16:12	Transferencia
590279	30/05/2022	1/06/2022	2	2	0	319000.00	Jose German Vega	OK	3204743968	17/02/2022 16:14	Transferencia
590284	2/06/2022	4/06/2022	1	1	0	219000.00	MANUEL ALEXANDER CHINCHILLA ESCOBAR	OK	3132107546	17/02/2022 16:16	Transferencia

JOAQUIN URREGO

20/03/2022 22/03/2022

519000.00

590218

2



Zeus

Reserva

Número: **305626** Fecha Reserva: 2022.02.17 Fecha Llegada: 2022/03/20 Fecha Salida: 2022/03/22

Plan: **ONLSIV** PLAN ONLINE SIN IVA Allotment: 0 Tarifa: 10 Plan/Grupo: Plan/Cia

Grupo: Cód. Promocional: Procedencia Ext.: **590218**

Contacto: **URREGO JOAQUIN** Teléfono:

Identificación: **G0000000189865** Tipo Doc: **CE** Nombre: **URREGO JOAQUIN**

Tipo Huésped: Otro Medio: 7.NO DEFINI Nacimiento: 1966/04/01 Nacionalidad:

Oficio: Empresa: **0127** CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A. Allotment: 0

Ciudad Origen: **SMR** SANTA MARTA País Origen: **COL** COLOMBIA Visitas: 0

Garantía: NINGUNA Vía: T Aerolínea Vuelo: Evento:

Depósito: A Una Habitación Agencia: **1891** ZUANA PRESTIGE - CONSTE Allot: 0 Comisionable: Voucher:

Garantizar: 2022/02/17 Complejo: **ZUANA TORRE** RC Descto Hab: 0.00 Dcto Paq: 0.00 Tarifa: Pesos Dólares

Habitación: Agencias % Preferencias Cancelar Activar Canceladas Confirmar Mov.Depósito Log

Línea	Llegada	Salida	Tipo	Acomodación	Cant	Adult	Niño	Añic	Valor	Reservadas
2	2022.03.20	2022.03.22	ESTANDAR	DO DOBLE	1	2	0	0	0.00	0

Línea: Plan: Incógnito: Cambia x Temp: Upgrade:

Tipo Habitación: Acomodación: Llegada: 2022/02/21 Salida: 2022/02/21

Habitaciones: 0 Adultos: 0 Niños: 0 Adicionales: 0 Segmento:

Vlr Hab\$: 0.00 Vlr Hab US\$: 0.00 Vlr Adic\$: 0.00 Vlr Nin\$: 0.00

Noches: Usuario: Prensa Evento: Allotment: Plan: Agencia: Empresa:

Zeus

Liquidador de Planes

Liquidación: **NUEVO** Desde una Reserva Desde un Registro

Plan: **ONLSIV** PLAN ONLINE SIN IVA

Reserva: **305626** URREGO JOAQUIN Dto Paquete: 0.00

Hab.	Línea	Tipo	Acomodación
1	2	ST	DO

Plan	Adultos	Niños	Adicionales	Categoría	Clase	Fec. Entra
ONLS	1	0	0			2022.03.20
ONLS	1	0	0			2022.03.20

☒ Línea con Cambio de Plan Programado ☒ Detallado ☐ General **Mostrar Totales Acumulados**

Hab.	Fecha	Valor
1	2022.03.21	259,500.00

Clase	Cargo	Descripción	Valor
M	160	DESAYUNO CORTESIA	0.00
M	161	HABITACION SIN IVA	259,500.00
M	160	DESAYUNO CORTESIA	0.00

SubTotal: **519,000.00**

IVA: **0.00**

INC: **0.00**

Total: **519,000.00**

Tarifa promedio sin impuestos: 259,500.00 Tarifa promedio con impuestos: 259,500.00

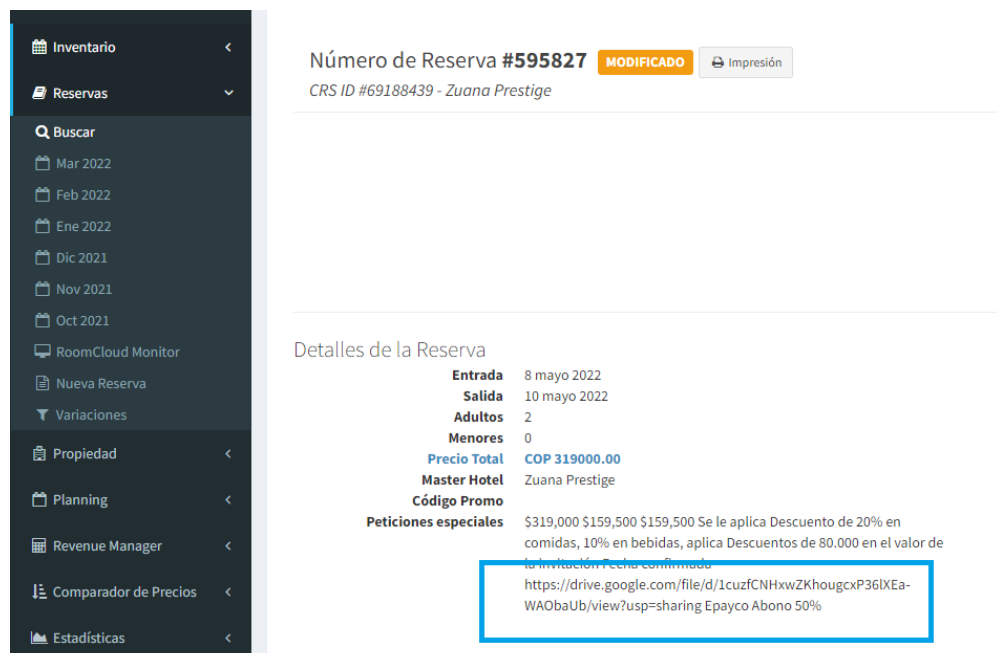
4. Proceso para la confirmación de pagos totales y/o excedentes

Al momento de revisar la información de la reserva se procede a validar los pagos relacionados en la preferencia de la habitación (información adicional) en el motor de reservas.

Dentro del proceso se manejan tres tipos de pagos diferentes:

- **Pagos abonos:** corresponden a un abono inicial del 50% del valor total de la invitación al programa zuana prestige.

El área de telemarketing debe relacionar estos pagos en las notas especiales de la reserva con un link de drive al momento de ser relacionada en el motor; si el pago es de la plataforma epayco el área de reservas debe ingresar de forma inmediata como depósito de reserva este pago.



The screenshot displays the 'Detalles de la Reserva' (Reservation Details) page for reservation #595827. The left sidebar contains navigation options like 'Inventario', 'Reservas', 'Buscar', and 'Propiedad'. The main content area shows the reservation number, CRS ID, and a table of details. A blue box highlights a Google Drive link for the invitation confirmation.

Detalles de la Reserva	
Entrada	8 mayo 2022
Salida	10 mayo 2022
Adultos	2
Menores	0
Precio Total	COP 319000.00
Master Hotel	Zuana Prestige
Código Promo	
Peticiones especiales	\$319,000 \$159,500 \$159,500 Se le aplica Descuento de 20% en comidas, 10% en bebidas, aplica Descuentos de 80.000 en el valor de la invitación. Fecha confirmada
	https://drive.google.com/file/d/1cuzfCNHxwZKhougcxP36IXEa-WAObaUb/view?usp=sharing Epayco Abono 50%

Si el pago es una transferencia o consignación bancaria a nuestras cuentas davivienda o banacolombia, este pago se debe relacionar en la planilla de confirmación de reservas.





El link de pago se debe relacionar con el nombre completo del titular de la reserva, con la cédula o número de reserva de zeus, el link de pago y el banco al cual se realizó la transferencia.

<https://drive.google.com/file/d/1ODk30AUsA-xd615pRpXDCB3CiHENLk3r/view>

Nombre	Reserva	Pago	Cuenta
LAURA REY DURAN	306696	Pago	Bancolombia
ERIKA MILENA ORTIZ	306744	Pago	Bancolombia
ALEX MEDRANO VASQUEZ	306750	Pago	Bancolombia
LUZ STELLA RODRIGUEZ ROMERO	306801	Pago	Davivienda
ANA TULIA MURILLO	306472	Pago	Bancolombia
EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	om/file/d/1IMCQ2D3y_HuYGmjclPO0BVK4_zYBEY	Davivienda
EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	om/file/d/1ODk30AUsA-xd615pRpXDCB3CiHENLk	Davivienda
JAIRO STEVENS REDONDO SARMIENTO	91531784	om/file/d/1jRah6xFMbra4mcXAalwEKuFtmGxDQX	Bancolombia
LUIS DAVID RUBIO CAICEDO	79570847	com/file/d/1tfBYSGrlOWclLNF7O2cr2SuijbUNxUg	Bancolombia

- **Pagos excedentes:** corresponden al saldo del 50% para completar el valor total de la invitación al programa zuana prestige.

-
El área de telemarketing y ventas debe relacionar estos pagos en una planilla de pagos que ellos manejan que se llama validación de pagos totales/excedentes,, el departamento de reservas toma ese link y lo relaciona en una plantilla para que el depósito sea confirmado por el departamento de contabilidad.

July Clavjo	EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	02/03/2022	https://drive.google.com/file/d/1IMCQ2D3y_HuYGmjclPO0BVK4_zYBEYX3/view?usp=sharing
July Clavjo	EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	02/03/2022	https://drive.google.com/file/d/1ODk30AUsA-xd615pRpXDCB3CiHENLk3r/view?usp=sharing
KAREN HERRERA	JAIRO STEVENS REDONDO SARMIENTO	91531784	08/03/2022	https://drive.google.com/file/d/1jRah6xFMbra4mcXAalwEKuFtmGxDQX60/view?usp=sharing
KATHERINE ARIZA	LUIS DAVID RUBIO CAICEDO	79570847	09/03/2022	https://drive.google.com/file/d/1tfBYSGrlOWclLNF7O2cr2SuijbUNxUgc/view?usp=sharing
Karol Garcia	MARYANDREA TORRES JULIAO	32937901	24/01/2022	https://drive.google.com/file/d/19OVeCiX3FOAcihZ6AILfJ7JCxmiLz53D/view?usp=sharing
Heidy Otalora	MARIBEL GARCIA	32862237	11/11/2022	https://drive.google.com/file/d/1PIToe7NIUtecQ-UKsu3dMKwSXTkmJfn0/view?usp=sharing

<https://drive.google.com/file/d/1ODk30AUsA-xd615pRpXDCB3CiHENLk3r/view>

Nombre	Reserva	Pago	Cuenta
LAURA REY DURAN	306696	Pago	Bancolombia
ERIKA MILENA ORTIZ	306744	Pago	Bancolombia
ALEX MEDRANO VASQUEZ	306750	Pago	Bancolombia
LUZ STELLA RODRIGUEZ ROMERO	306801	Pago	Davivienda
ANA TULIA MURILLO	306472	Pago	Bancolombia
EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	om/file/d/1IMCQ2D3y_HuYGmjclPO0BVK4_zYBEY	Davivienda
EDGAR ALBERTO BOHORQUEZ MARTÍNEZ	79608626	om/file/d/1ODk30AUsA-xd615pRpXDCB3CiHENLk	Davivienda
JAIRO STEVENS REDONDO SARMIENTO	91531784	om/file/d/1jRah6xFMbra4mcXAalwEKuFtmGxDQX	Bancolombia
LUIS DAVID RUBIO CAICEDO	79570847	com/file/d/1tfBYSGrlOWclLNF7O2cr2SuijbUNxUg	Bancolombia



Para validar que cada uno de los pagos han sido confirmados, el departamento de cartera quien realiza esta tarea debe realizar un comentario en el soporte donde indique la fecha en que lo confirmó y el valor confirmado de la transacción junto con el nombre de la persona que lo confirmó, también debe relacionar en la plantilla bajo las observaciones que ha sido confirmado.

RICHARD GUERRERO	304682	Pago	Bancolombia		CONFIRMADO
CARMEN BOLAÑOS	304709	Pago	Davivienda		CONFIRMADO
JUAN FELIPE URIBE GOMEZ	304549	Pago	Bancolombia		CONFIRMADO
DIANA MARCELA ESCOBAR	304550	Pago	Bancolombia		CONFIRMADO
LINA MARIA ORTIZ	304714	Pago	Bancolombia		CONFIRMADO
GUSTAVO ANDRES ESTUPIÑAN	304551	Pago	Bancolombia		CONFIRMADO

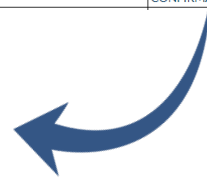
Observacion Financiera

CONFIRMADO

CONFIRMADO

CONFIRMADO

CONFIRMADO



¡Transferencia exitosa!

Comprobante No. 0000004133
26 Ene 2022 - 11:41 a.m.

Producto origen

Cuenta de Ahorro
Ahorros
227-476727-29

Producto destino

Corriente
094-002775-95

Valor enviado
\$ 160.000,00

CARTERA ZUANA SMR

10:00 2 feb

FECHA 26/01/2022

FECHA CONFIRMACION 02/02/2022

JULIE H.

BANCOLOMBIA 7595

RESERVAS ZUANA

16:48 3 feb

OK INGRESADO



Luego de validar la información de reserva y pagos, si existe alguna inconsistencia se deben relacionar todas las novedades encontradas en la plantilla de novedades de reservas para que el área encargada (Viajes/Telemarketing) gestione cada una en las columnas de quien le corresponda.

[illegible]

Para que cada novedad sea gestionada el área de reservas debe realizar un comentario para que las personas encargadas reciban una notificación de la información registrada; es por ello que se debe presionar click derecho sobre la celda de la información y seleccionar la opción “comentario” y realizar la solicitud.

NOVEDAD

✂ Cortar

📄 Copiar

📄 Pegar

📄 Pegado especial

+

✂ Eliminar fila

✂ Eliminar columna

✂ Eliminar las celdas

🕒 Mostrar historial de cambios

🔗 Insertar vínculo

📝 Comentario

📝 Agregar nota

👤 Convertir en chip de personas

⋮ Ver más acciones de celda

Ctrl+X

Ctrl+C

Ctrl+V

Asignado a

B

Brigitte Magaly Suarez ...

RESERVAS ZUANA

13:04 Hoy

@magaly.suarez@zuana.com.co

@monica.puentesv@zuana.com.co

@maria.baracaldo@zuana.com.co

Comparto novedades

Se asignó a Brigitte Magaly Suarez Olay



Las áreas de viajes y telemercadeo deben registrar en los campos existentes si la novedad ya fue gestionada y dejar en las observaciones la respuesta a las inconsistencias que surgieron durante el proceso.

Gestión		
REVISION	VIAJES	TELEMERCADEO
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		

6. Plantilla para el control de no shows y penalidades

El área de viajes tiene a su disposición una plantilla para el control de no shows y penalidades, si un cliente informa que no viajará o pasada la fecha decidió no presentarse a las instalaciones el área debe relacionar los datos completos de la persona en la planilla con la siguiente información:

- Número de reserva
- Fecha de check in y check out
- Nombre completo
- Tipo de gestión (no show/penalidad)
- Los motivos de cancelación

Viajes - Telemercadeo					
RESERVA	CHECK IN	CHECK OUT	NOMBRE	GESTION	MOTIVOS
				No show ▼	
				▼	
				▼	
				▼	
				▼	

Para que cada novedad sea gestionada el área de viajes debe realizar un comentario para que las personas encargadas reciban una notificación de la información registrada; es por ello que se debe presionar click derecho sobre la celda de la información y seleccionar la opción “comentario” y realizar la solicitud.

NOVEDAD

- Cortar Ctrl+X
- Copiar Ctrl+C
- Pegar Ctrl+V
- Pegado especial
- Insertar 1 fila arriba
- Insertar 1 columna a la izquierda
- Insertar celdas
- Eliminar fila
- Eliminar columna
- Eliminar las celdas
- Mostrar historial de cambios Nuevo
- Insertar vínculo
- Comentario Ctrl+Alt+M
- Agregar nota
- Convertir en chip de personas
- Ver más acciones de celda

Asignado a **RESERVAS ZUANA** ✓

E

Edgardo Pulido
 12:46 Hoy

⋮

@reservas2@zuana.com.co Me ayudas por fa con esta solicitud

Se asignó a RESERVAS ZUANA

Responde o agrega a otros con @

El área de reservas debe registrar en los campos existentes si la novedad aplica para cargos como no show o penalidad, de ser así se debe abrir un folio a nombre del cliente en zeus.



En el módulo de recepción seleccionamos la opción de eventos, y en nuevo se registra al cliente con el número de cédula, nombre completo, dirección y correo electrónico

Zeus
Apertura de Eventos Varios

Código **NUEVO** Folio **NUEVO**

Fecha Inicio 2022/03/17
 Fecha Fin 2022/03/17
 Adultos 1 Niños 0

Información Personal

Tipo Dcto CEDULA CIUDAD
 Identificación
 Nombre

Ciudad
 País

Empresa
 Segmento

E-Mail
 Teléfono

Sexo Masculino
 Fecha Nacimiento 2022/03/17

Clase

Información Adicional

Plan
 Valor Hab \$ 0.00
 Valor Hab US\$ 0.00

Evento
 No.Voucher 0
 ☐ Confirmar llegada del evento

Encargado
 Complejo POR_DEFINIR
 Dcto Paqt 0.00

Modalidad

Observación

Característica (1)

Asociación
 Folio
 Habitación
 Orden No.
 ☐ Exige Checkout Previo
 ☐ Venta Directa

Clase de Folio

Folio Interno
 Dependencia

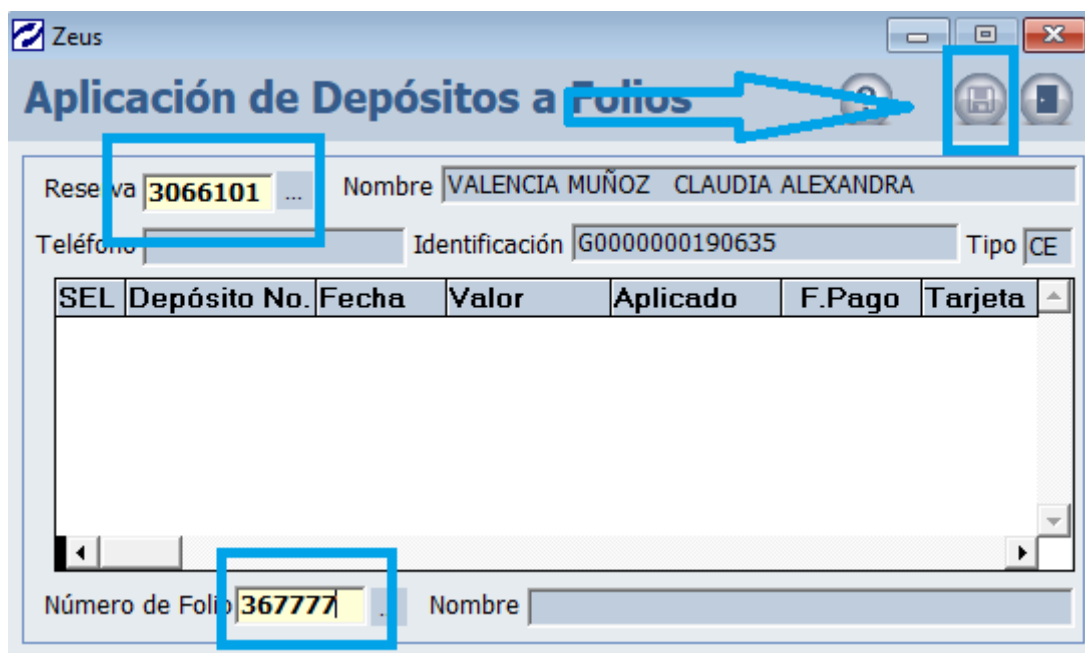
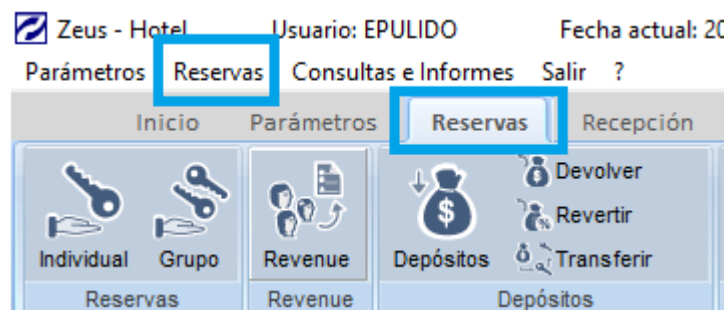
Información general (2)

Al registrar toda la información del cliente, se debe guardar y el sistema automáticamente creará un número de folio o consecutivo.

Ejemplo: 367777



Luego de que el sistema nos arroje el consecutivo, nos dirigimos al panel de reservas y seleccionamos la opción aplicación de depósitos a folios y con el número de reserva y el número de consecutivo que tenemos le damos guardar para que el depósito de la reserva quede guardado en el folio que se creó anteriormente.





Cuando el depósito haya sido transferido al folio creado, esta información será relacionada en la plantilla de no shows y penalidades con la información que se solicita.

Número de Folio

Valor del depósito

Fecha en que se realizó el proceso

Reservas		
FOLIO	VALOR	FECHA

Cuando se hayan ingresado los datos se asigna un comentario al departamento de recepción, al jefe de recepción, supervisor de reservas y director de mercadeo para que tengan conocimiento del cargo a facturar.

El recepciones a cargo de los cargos tendrá 24 horas para realizar la facturación del no show o penalidad, luego de realizarla debe registrar con su usuario y calificar si ya fue gestionado el caso.

Recepción	
GESTION	USUARIO
☐	
☐	
☐	
☐	



RESULTADOS OBTENIDOS

A través de cada uno de estos procesos los resultados a obtener son basados a la organización del equipo siguiendo el paso a paso del proceso sin saltar ninguno de los items establecidos, para así poder adquirir información estadística que concluya la magnitud de este tipo de reservas y incentivar más la compra de alojamiento hotelero para la invitación, también se obtendrá una mayor coordinación entre las partes llevando así un gran control de la disponibilidad hotelera sin saltar las fechas de cierre por alta ocupación que pueden conllevar a una sobre venta de habitaciones que afecte toda la operación del hotel. Este plan de acción también regirá como parte de un proceso de calidad del servicio que genera tranquilidad en la asignación de tareas para el cargo y también promueve el desarrollo y la búsqueda de nuevos interrogantes que puedan surgir que permitan a nuevas generaciones mejorar cada una de las tareas asignadas.



CONCLUSIONES

Un proceso son aquellas acciones que se generan con el fin de cumplir un objetivo, en nuestra cotidianidad lo vemos reflejado todo el tiempo, tomar el bus para ir al trabajo es un proceso que debes realizar, primero ducharte, cambiarte y salir a la parada del bus son acciones que te van a permitir llegar a tu lugar de trabajo para cumplir tus responsabilidades como trabajador, es por eso, que no es posible desarrollar o manejar un cargo con tanta importancia para una empresa si no sabemos qué acciones vamos a realizar para cumplir nuestros objetivos, implementar y establecer un proceso para el desarrollo del programa zuana prestige es de vital importancia como levantarnos a desayunar o realizar alguna que otra actividad en nuestro día a día.



BIBLIOGRAFÍA

Francisco José Marrero Hernández, Glosario de terminos hoteleros y turísticos (pdf)
Publicado noviembre 2016

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Martínez, R. (2002). Administración de inventarios en la pequeña empresa de la Cabecera departamental de Jutiapa. Caso: Abarroterías. Tesis: Universidad Rafael Landívar

Hotel Zuana Beach Resort

<https://www.zuana.com/reservas>

Luis Fernando Martinez Gomez, Principios de la comunicación asertiva (pfd). Obtenido de

<https://gestaltsinfronteras.com/2012/05/02/principios-de-la-comunicacion-asertiva/>