

# Desarrollo de procesos de reserva en establecimientos de alojamiento

Síntesis: Tu reserva... nuestra prioridad



A través del tiempo la hotelería ha evolucionado con cambios significativos en la mejora de su infraestructura, sus procedimientos y sus servicios. En los últimos años, la hotelería se ha visto marcada con procesos más eficientes y eficaces para lograr una mejor experiencia al cliente.

De este modo, en el siguiente mapa conceptual se puede apreciar la facilidad con la que se lleva la información de la disponibilidad hotelera a través del *planning* de ocupación, que muestra el estado en que se encuentran las habitaciones en tiempo real para facilitar al personal de reservas dar una información más precisa al cliente y saber que se le puede ofrecer al momento de solicitar una reserva.

Igualmente, dentro del mapa se encuentran relacionados los tipos de reservas y los mecanismos con los que se manejan, teniendo en cuenta las normas técnicas sectoriales que nos indican el procedimiento a seguir. Las diferentes políticas son claves en este proceso con el fin de que al cliente se le otorgue una información clara y transparente al momento de reservar. Las tarifas hoteleras y el contrato de reservas son parte fundamental de un proceso de reservas. Y el conocimiento de los servicios turísticos dentro del establecimiento y alrededor de él, permiten al turista tener una perspectiva más clara del lugar donde van a pernoctar, de la experiencia a disfrutar dentro del establecimiento y fuera de él.

