

Apartado 18: Reservas

1. Introducción

El apartado "Reservas" del sistema Laddition constituye una herramienta fundamental para la gestión eficiente de las reservas de clientes, permitiendo a los establecimientos organizar adecuadamente su servicio, optimizar la capacidad y ofrecer una atención más personalizada. Esta funcionalidad facilita el registro, seguimiento y gestión de todas las reservas, mejorando tanto la experiencia del cliente como la operativa del negocio.

El módulo de reservas está diseñado para adaptarse a diferentes tipos de establecimientos y volúmenes de trabajo, ofreciendo opciones flexibles para la creación y gestión de reservas, desde clientes ocasionales hasta clientes habituales. La interfaz intuitiva y las múltiples herramientas de filtrado y organización permiten a los usuarios mantener un control preciso de todas las reservas programadas, facilitando la planificación del servicio y la asignación de recursos.

Para acceder a esta funcionalidad, el usuario simplemente debe hacer clic en el botón "Reservas" ubicado a la derecha de la pantalla principal. La interfaz se divide en dos secciones principales: la banda superior, que contiene todas las herramientas para la gestión de reservas, y la parte inferior, donde se muestra el listado de las reservas existentes.

2. Funcionalidades Principales

2.1. Gestión de Reservas

El sistema ofrece una amplia gama de herramientas para la gestión eficiente de reservas:

2.1.1. Creación de Reservas

Existen dos métodos principales para crear reservas:

- **Reserva Rápida:** Diseñada para clientes ocasionales o "de paso". El usuario hace clic en el botón "Añadir" y completa un formulario con la información básica: nombre y apellidos del cliente, fecha y hora de la reserva, número de comensales, estado y fuente de la reserva (teléfono, visita presencial, etc.). Esta opción es ideal para gestionar rápidamente reservas de clientes que no están registrados en el sistema.

- **Reserva de Cliente Habitual:** Para clientes registrados en la base de datos del establecimiento. El usuario hace clic en el botón "Mis clientes", selecciona al cliente deseado de la lista, y el sistema pre-rellena automáticamente sus datos en el formulario de reserva. Solo es necesario completar la información específica de la reserva (fecha, hora, comensales, etc.) antes de guardarla. Esta opción agiliza el proceso y permite ofrecer un servicio más personalizado a los clientes frecuentes.

En ambos casos, el sistema pre-cumplimenta por defecto los campos de Día, Hora, Comensales, Estado y Fuente, facilitando aún más el proceso de creación.

2.1.2. Búsqueda y Filtrado

El sistema proporciona potentes herramientas para localizar y organizar las reservas:

- **Búsqueda por Cliente:** El botón "Buscar" permite encontrar rápidamente una reserva utilizando el nombre o apellidos del cliente, lo que resulta especialmente útil en establecimientos con alto volumen de reservas.
- **Filtrado por Fecha:** El calendario integrado permite filtrar las reservas según la fecha seleccionada. Por defecto, el sistema muestra las reservas del día actual, pero es posible visualizar cualquier fecha pasada o futura.
- **Filtrado por Estado:** Diversos botones permiten filtrar las reservas según su estado:
 - "Todo": Muestra todas las reservas sin importar su estado.
 - "En espera": Muestra solo las reservas pendientes de confirmación.
 - "Confirmada + En espera": Muestra las reservas que han sido confirmadas o están pendientes.
 - "Presente + Finalizada": Muestra las reservas de clientes que ya han llegado o han completado su visita.
- **Filtrado por Hora:** La opción "Antes de HH:MN" permite mostrar solo las reservas programadas para antes de una hora específica, facilitando la gestión de los próximos servicios.

Estas opciones de filtrado permiten a los usuarios adaptar la visualización según sus necesidades específicas en cada momento, mejorando significativamente la eficiencia operativa.

2.2. Comunicación con Clientes

El sistema facilita la comunicación con los clientes para confirmar o recordar sus reservas:

2.2.1. Confirmación por Email

El botón "Correo electrónico" permite enviar emails de confirmación a los clientes. El usuario puede seleccionar una o varias reservas y enviar un mensaje personalizado o utilizar una plantilla predefinida. Esta funcionalidad es especialmente útil para reducir las ausencias y mejorar la planificación del servicio.

2.2.2. Confirmación por SMS

De manera similar, el botón "Mensajes" permite enviar SMS de confirmación a los clientes seleccionados. Esta opción ofrece una forma más directa e inmediata de comunicación, ideal para confirmaciones de último momento o recordatorios el mismo día de la reserva.

2.3. Análisis y Estadísticas

El sistema proporciona herramientas para el análisis de datos relacionados con las reservas:

2.3.1. Datos Estadísticos

El botón "Datos estadísticos" permite visualizar información agregada sobre el número de reservas y comensales, con opciones de filtrado por día, semana o año. Estas estadísticas son valiosas para identificar patrones, planificar recursos y optimizar la capacidad del establecimiento.

2.3.2. Informes de Reservas

El sistema permite imprimir informes detallados de las reservas del día, filtrados según el estado seleccionado (Todo, En espera, Confirmada + En espera, o Presente + Finalizada). Estos informes proporcionan una visión general del servicio programado y facilitan la coordinación entre el personal.

3. Consideraciones Importantes

3.1. Estados de Reserva

El sistema utiliza diferentes estados para clasificar las reservas y facilitar su gestión:

- **En espera:** Reservas que han sido registradas pero aún no han sido confirmadas con el cliente.
- **Confirmada:** Reservas que han sido verificadas y acordadas con el cliente.
- **Presente:** Reservas cuyos clientes ya han llegado al establecimiento.
- **Finalizada:** Reservas que han completado todo el ciclo, desde la creación hasta la finalización del servicio.

La correcta utilización de estos estados es fundamental para mantener un control preciso de las reservas y optimizar la gestión del servicio.

3.2. Fuentes de Reserva

El sistema permite registrar la fuente o canal a través del cual se ha realizado cada reserva (teléfono, visita presencial, web, etc.). Esta información es valiosa para analizar la efectividad de los diferentes canales de comunicación y adaptar las estrategias de marketing y atención al cliente.

3.3. Integración con el Servicio

Es importante considerar la integración entre el módulo de reservas y el servicio real:

- Las reservas deben ser gestionadas de manera coordinada con la disponibilidad real de mesas y personal.
- Es recomendable establecer políticas claras para situaciones como retrasos, cancelaciones o modificaciones de última hora.
- La comunicación efectiva entre el personal que gestiona las reservas y el que atiende el servicio es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente.

4. Relación con Otros Módulos

El módulo de Reservas está estrechamente relacionado con otros componentes del sistema Laddition:

- **Gestión de Clientes:** La integración con la base de datos de clientes permite crear reservas más rápidamente para clientes habituales y mantener un historial de sus visitas.
- **Distribución de Salas:** Las reservas pueden vincularse con mesas específicas en la distribución de salas, facilitando la planificación del espacio y la asignación de recursos.
- **Comandas:** Una vez que los clientes con reserva llegan al establecimiento, el sistema puede facilitar la transición hacia la creación de comandas asociadas a esa reserva.
- **Informes y Estadísticas:** Los datos de reservas alimentan diversos informes y estadísticas que ayudan a analizar patrones de demanda y optimizar la operativa del negocio.

La correcta utilización del módulo de Reservas es fundamental para establecimientos que buscan optimizar su capacidad, reducir los tiempos de espera y ofrecer un servicio más personalizado a sus clientes. La planificación anticipada que permite este módulo contribuye significativamente a mejorar tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa del establecimiento.