

UNIDADES REVISADAS: Meliá Brasil 21, Brasil 21 Convention e Brasil 21 Suítes

RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

DEPARTAMENTO: Reservas e Revenue Management (RM)

PARTICIPANTES:

- Sra. Samara Vinhal – Gerente de RM e Reservas (Executive Assistant Manager)
- Sra. Mayra Costa Araujo – Supervisora de Reservas

1. Diagnóstico dos Processos:

- Todo o processo de cobrança via cartão de crédito é gerenciado pelo departamento de reservas;
- A cobrança de no-shows também é realizada por reservas, com o objetivo de centralizar e facilitar o processo;
- Há perdas de receita decorrentes de cartões inválidos e duplicidade de reservas, causadas por falhas no sistema B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line);
- O sistema Sirius permite acesso ao número do cartão para cobrança de no-show e pré-cobrança;
- Está em andamento um projeto de integração com a ferramenta Freedom Pay, da Meliá, para automatização das cobranças via cartão;
- Foi contratada a empresa GNTEC (empresa para integração de pagamentos on-line), responsável por captar transações do Bee2Pay (sistema de gestão de pagamentos on-line) e lançá-las no sistema TOTVS/CM/VHF automaticamente;
- Atualmente, não há tarifas não reembolsáveis disponíveis para venda;

- O departamento consegue mapear ligações diárias e calcular a taxa de conversão;
- Os hotéis da região compartilham indicadores de on the books para datas futuras;
- É possível lançar e encerrar no-shows sem preenchimento de FNRH, porém há dificuldades na emissão de nota fiscal via DocFiscal (sistema de emissão de notas fiscais).

2. Situação das Contas Pendentes por Unidade

Brasil 21 Convention

40 contas inicialmente e depois atualizadas para 11 e depois para 29 contas (atualizado em 10/10)

Exemplos de ocorrências:

3 Contas de agosto – Pendência relacionada à Travelscape (operadora internacional) /Expedia (agência on-line) e erro do B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line);

1 Conta de setembro – Pendência em acompanhamento, possível tentativa de faturamento;

Contas Avulsas:

Moto Honda – R\$ 1.942,97 - Diárias pendentes de reserva. Recomendação: transferir lançamentos para a conta original e realizar cobrança via Bee2Pay (sistema de gestão de pagamentos on-line). Pendência desde julho, recomendamos definir um prazo final para tentativa de solução.

Contas em “Limbo”:

RSV 222063165 – Conta de no-show sem cobrança de diária. O hóspede ficou hospedado no Bloco D. Aguardando estorno do cartão.

Brasil 21 Suítes

70 contas pendentes, sendo 20 de outubro e o restante antigas, atualizadas para 43 contas (atualizado em 10/10)

Exemplos de ocorrências:

1 Bee2Pay de 2024 com perda;

4 B2B de 2024 com perda;

38 contas de 2025 até setembro – recomendamos classificar entre perdas ou pendências que requerem apoio de reservas (B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line), Bee2Pay (sistema de gestão de pagamentos on-line), WebBeds (operadora internacional) ou Travelscape (operadora internacional)), também recomendamos definir um prazo final para resolução delas;

Contas em "Limbo":

RSV 221412190 – Reserva cancelada, porém conta permaneceu aberta devido a lançamento de crédito e posterior estorno. Conta encerrada.

Meliá Brasil 21

282 contas pendentes

57 mais antigas, 112 de setembro e 113 de outubro

111 de setembro e anteriores, 235 no total (atualizado 10/10)

Muitas pendências relacionadas a B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line);

Contas em Limbo:

RSV 222048352 – Reserva de no-show com crédito não cobrado. Conta encerrada, mas recomendada revisão por reservas.

3. Recomendações:

- Manter lançamentos nas contas originais, evitando desvios que dificultam o controle e a cobrança;
- Evitar ao máximo a abertura de contas avulsas, priorizando o uso correto das contas vinculadas às reservas;
- Estabelecer política de devolução ou baixa de créditos após 6 meses, com lançamento de diária e emissão de nota fiscal;
- O departamento de reservas não realiza direcionamento de despesas nem altera observações de reservas feitas via HotelBook (Sistema de Reservas da Meliá), recomendamos efetuarem esses ajustes para facilitar operação e atendimento, além de agilizar encerramento de contas;
- Instalar o Hotel Book (Sistema de Reservas da Meliá) em todas as máquinas da recepção, permitindo inserção de reservas diretamente pelo time de atendimento;
- Reavaliar o fluxo de atendimento fora do horário de reservas: atualmente as ligações são redirecionadas ao Contact Central na Espanha. Sugestão: considerar que o Guest Service Line assume esse atendimento, porém precisam de VPN (sistema de acesso remoto) e Hotel Book (Sistema de Reservas da Meliá);
- Definir claramente a responsabilidade sobre pendências de B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line) e Bee2Pay (sistema de gestão de pagamentos on-line) entre recepção, madrugada e reservas;
- Mobilizar o departamento de reservas para apoiar na resolução de pendências antigas relacionadas a B2B (sistema de gestão de pagamentos on-line) e Bee2Pay (sistema de gestão de pagamentos on-line);

- Sun Hotels (operadora internacional) e WebBeds (operadora internacional) agora estão integrados ao Sirius (sistema de integração de reservas on-line), sendo tratados como faturamento ao invés de cartão de crédito, porém após consulta com departamento de Ecommerce foi informado que logo depois do check out pode ser verificado o cartão no portal e efetuada a cobrança, não precisa esperar vencer o prazo do faturamento.