HOTEL LA VECINDAD

dueños: 3

clientes: personas que van por negocios y turismo nacional o internacional.

gerente general: reporta actividades, resultados alcanzados y propuestas de cambio.

\*cada departamento está a cargo de un gerente principal que dirige, coordina y controla; a su vez cada uno es el encargado de pasar información al gerente general.

**Departamento de recepción:**

-Atención al cliente: se contacta con los clientes, está al tanto de reservaciones, se contacta con agencias de turismo y empresas, en el caso de las empresas envía el contrato empresarial tanto al sector de registro de huéspedes como al sector de finanzas.

\*Recibe de finanzas las políticas de contratos empresariales.

\*Recibe de marketing las políticas de servicio.

\*Envía al sector de registro la planilla de reservaciones cuando un cliente realiza alguna.

\*Al sector marketing envía periódicamente información de reservaciones y ocupaciones.

\*El sector marketing analiza la información y propone innovaciones.

- Registro de huéspedes:

\*Encargado del check in y check out de los clientes.

\*Al llegar un cliente solicita sus datos para ser diligenciados en una planilla.

\*Realiza una tarjeta de acceso a la habitación, le da el control remoto y lo acompaña a la habitación.

\*Para el check out revisa los registros y emite una factura según gastos de la estadia.

\*Para pasajeros habituales medios de pago pueden ser efectivo o tarjeta.

\*Para pasajeros empresariales la factura se pasa a la cuenta corriente correspondiente con previa firma de conformidad del cliente.

-sin importar cuál sea el medio de pago una copia es para finanzas y la otra para el cliente.

\*El área cuenta con una caja menor de la cual realiza depósitos a diario a la cuenta del hotel.

\*Al realizar el deposito recibe a cambio una constancia de depósito o transferencia la cual es entregada a finanzas y al GG.

-Su función primordial es que el cliente tenga una buena estadía. Al servicio al cliente le comunica cada check in check out asi como cualquier solicitud del cliente.