

Trabajo Práctico IPP 2014

Minuta de reunión 2

Tema: Detalles de los procesos de la recepción

Fecha: 07/02/2014

Horario: de 11:00 a 13:00 horas

Participantes: Recepcionista – Analista de Sistemas

Entrevista con recepcionista

Datos de las habitaciones

Las habitaciones del hotel son de distintos tipos: simples, dobles, suite, etc. Están identificadas por un número. Cada habitación tiene su precio que corresponde a su tipo (suite, single, doble, etc.).

Reserva

Cuando llama por teléfono o envía un mail un cliente, primero le informa los datos de la reserva (cantidad de personas, tipo de habitación y días de permanencia) y se confirma la disponibilidad de la habitación requerida. En el caso en que haya disponibilidad para la preferencia del cliente, se le informa el precio (Este precio pactado en la reserva se conserva hasta el día del check-in) y se procede a pedir los datos personales (Número de documento de identidad, Apellido y Nombre, dirección, mail, teléfono, fecha de nacimiento, profesión y estado civil.) y la forma de pago (Se puede pagar en efectivo o con tarjeta de crédito), y se hace la reserva. Una confirmación de la misma es enviada al cliente, preferentemente por e-mail. Si el cliente no dispone de mail, se hará por correo tradicional.

Una vez que la reserva fue realizada, pueden ocurrir cuatro eventos diferentes:

- El cliente puede solicitar alterar la reserva realizada anteriormente. Para ello se realiza la modificación y se vuelve a confirmar la reserva.
- Otro evento es que se desee cancelar la reserva. Se cancela la misma.
- Por otro lado, el cliente puede arribar al hotel para hospedarse.
- Por último, puede ocurrir que el huésped no haya concurrido al hotel dejando así una reserva vencida. Se considerará vencida la reserva si el cliente no se presenta antes de las 15 hs del día de la reserva. Diariamente, después de las 15 hs el recepcionista revisa que reservas no fueron tomadas por los clientes, y las reservas vencidas se cancelan.

Check-In

Cuando llega el cliente, el recepcionista ingresa al sistema los datos del cliente, y si el cliente viene por primera vez, en ese caso le pide al cliente que llene una tarjeta de registro. Cuando el cliente termina de llenar la tarjeta de registro, se la entrega al recepcionista.

Si el cliente no tiene reserva, ingresa los datos de la estadía (cantidad de personas, tipo de habitación, días de permanencia) y se verifica la disponibilidad. Si hay disponibilidad se le pide al cliente los datos personales y la forma de pago.

En caso de que tenga reserva confirma los datos de la reserva del cliente (días de permanencia, forma de pago, etc.).

Luego, el recepcionista selecciona una de las habitaciones disponibles para el periodo de la estadía. Luego le informa al cliente el número de habitación y le entrega la llave al cliente.

Check-Out

Cuando el cliente informa que se retira del hotel, entrega la llave de la habitación. El recepcionista hace la liquidación de la estadía (la liquidación incluye el costo de la estadía y los cargos por los servicios prestados por el hotel) y se la da al cliente. Una vez que el cliente le dio el conforme a la liquidación, el recepcionista envía los datos al sistema de facturación para que emita la factura. Luego se registra el pago. Si el pago es con Tarjeta de Crédito, el cliente debe autorizar el pago (El cliente firma el cupón de la tarjeta de crédito). Finalmente el cliente recibe la factura y se retira.

Independientemente de que el cliente informe su retiro, a las 12 hs del día de fin de estadía, se realiza el check-out de las habitaciones que correspondan, se genera la liquidación y se deja pendiente el pago.

Servicios del hotel

El hotel tiene servicios de lavandería, llamadas telefónicas con cargo a la habitación, bar y restaurante.

Cuando el cliente consume un servicio debe firmar un vale para que su costo sea cargado en su cuenta. En la medida que se van produciéndolos consumos, personal de la administración lo va registrando en el sistema.

Por cada servicio prestado al cliente se registra nro. de vale, a que habitación corresponde, la fecha del servicio, id del servicio y el importe del servicio prestado.

Historia de Versiones del documento

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.03	06/03/14	EP	Versión inicial