

# MAXIMUM Hotels

**Máximo** es una famosa cadena de hoteles ubicados en las más importantes capitales del mundo.

Cada hotel está compuesto por una Conserjería, una oficina de Atención al Cliente, habitaciones y servicios adicionales (sauna, masajes, solarium, pileta, etc.). Todos los hoteles cuentan con habitaciones de diferentes categorías (standard, clipper, V.I.P., etc.). El precio de cada habitación dependerá, en consecuencia, del tipo de categoría de la habitación y de la ubicación geográfica del hotel.

Todos los días **Máximo** recibe infinitas reservas. Para efectuar una reserva, los clientes deben informar con una semana de anticipación los detalles de la habitación a reservar, especificando la categoría deseada, el hotel elegido, el período de permanencia y por supuesto la cantidad de personas. Dicha reserva puede efectuarse en forma telefónica, por fax o personalmente en cualquiera de las oficinas de Atención al Cliente. Todo cliente puede cancelar la reserva 24 hs. antes de hacer uso de ella, en caso contrario, es decir pasadas las 24 hs., la misma se considera aceptada y el cliente deberá abonarla, haya o no tomado el servicio.

**Máximo** no cuenta con oficinas de cobranzas ni cobradores a domicilio. Toda su facturación se realiza a través contratos que mantiene con prestigiosas tarjetas de crédito internacionales. De esta manera, mensualmente los clientes reciben en su resumen de cuenta junto con el resto de las compras efectuadas con la tarjeta, el detalle de los débitos correspondientes a las reservas solicitadas.

El presidente de **Máximo** posee su oficina en el hotel de Atenas. Éste solicita semanalmente el envío por fax el número de reservas efectuadas y canceladas día por día. Además, se le envía al cierre de operaciones de cada mes, un listado con la cantidad de servicios adicionales utilizados por habitación.

Toda esta información reviste carácter de vital importancia para determinar que hoteles cerrar y que instalaciones mejorar.