

## UNIDAD DE TRABAJO



### OPERACIONES PREVIAS A LA LLEGADA DEL CLIENTE

Nuevamente deben entenderse como conocidos una serie de procedimientos asociados a las reservas, estudiadas en el capítulo correspondiente, y de una importancia capital para el resto de actuaciones que tendrán lugar en la Recepción del hotel. De hecho, si bien el subdepartamento de reservas habrá emitido documentación de comunicación interdepartamental, será ahora la Recepción en sí misma quien proceda con esa función a partir de ese momento.

Inicialmente, el subdepartamento de Reservas constituye la principal fuente de información de la Recepción y los datos que se emitan constituirán la puesta en marcha diaria de varias actuaciones. La información emitida por Reservas supone la puesta en marcha de una parte del trabajo diario, relacionado siempre con la llegada de los clientes. Estas actuaciones vendrán condicionadas por dos aspectos ineludibles:

- El tamaño del establecimiento.
- El sistema de toma de reservas.

En cuanto al ***tamaño del establecimiento***, lógicamente, condicionará la carga de este trabajo con motivo de la existencia de un mayor tráfico de entradas y salidas de clientes.

En cuanto al ***sistema de toma de reservas***, especialmente influirá en aquellos casos en que se realice a partir de un planning numérico o forecast, en los cuales no se procede a una asignación de habitaciones en el mismo momento de la reserva. Aún a pesar de ello, en el caso de que se realice la reserva a partir de un planning nominal, será necesario realizar una revisión del estado, relacionado con la estancia de los clientes y criterios de optimización de la ocupación, como por ejemplo criterios energéticos que aconsejen agrupar a las habitaciones con una estancia similar en una misma planta del establecimiento.

#### **1. Ocupación diaria. Valoración.**

Un establecimiento hotelero vacío es un establecimiento que no genera ingresos, pero eso no quiere decir que deba ser vendido en cualquier circunstancia. Las habitaciones vacías generan una reducción del RevPar que puede resultar alarmante, mientras que una venta realizada a cualquier precio puede generar un índice de ADR que resulte poco significativo para posteriores tomas de decisión.

Por otro lado, la Dirección deberá tomar decisiones y emitir órdenes al respecto de estos criterios de ocupación con la información disponible. Para ello, existe un índice que ofrece una

visión mucho más real de lo que supone la aplicación de precios. Se trata de un índice basado en criterios de rentabilidad, y que se conoce como GopPar.

La expresión Gop (Gross Operating Profit) indicará el beneficio bruto, mientras que la expresión Par es ya conocida (Per Available Room).

$$\text{GopPar} = \frac{\text{Beneficio Bruto}}{\text{Habitaciones disponibles}}$$

La mejor manera de entender es un ejemplo. Se piensa en un establecimiento hotelero de 100 habitaciones con un ADR de 50 € y una ocupación del 70 %. Sus costes fijos diarios suponen 2.000 € y tiene un coste variable de 12 € por habitación ocupada.

	SITUACIÓN 1	SITUACIÓN 2	SITUACIÓN 3	SITUACIÓN 4
Hbt. disponibles	100	100	100	100
% Ocupación	70	80	90	100
Hbt. ocupadas	70	80	90	100
ADR	50,00	46,25	43,89	42,00
Room Revenue	3.500,00	3.700,00	3.950,00	4.200,00
RevPar	35,00	37,00	39,50	42,00
CV por hbt. ocupada	12,00	12,00	12,00	12,00
Costes fijos	2.000	2.000	2.000	2.000
Costes variables	840	960	1.080	1.200
Beneficio Bruto	660	740	870	1.000
GopPar	6,60	7,40	8,70	10,00

La práctica pretende demostrar cuáles pueden ser algunos criterios válidos para gestionar de forma óptima la ocupación del establecimiento, pero analizando para ello criterios de gestión de los ingresos, al mismo tiempo que criterios de rentabilidad.

**Situación 1.** Se plantea una ocupación del 70 % con un ADR, es decir, un precio medio de venta de 50 € y unos ingresos medios de 35 € por habitación disponible. Todo ello aporta un beneficio bruto de 6,60 € por habitación disponible.

**Situación 2.** Existe la posibilidad real de incrementar un 10 % la ocupación del establecimiento reduciendo su ADR, lo que generaría un incremento de los ingresos, mejorando lógicamente su RevPar y el GopPar, al ser calculados respecto a la totalidad de las habitaciones disponibles, con lo que crecerán siempre y cuando se reduzcan las habitaciones vacías.

**Situación 3.** El crecimiento proporcional de los costes variables, mientras los fijos se mantienen estables, se traduce en un incremento de los beneficios, es decir de la rentabilidad por unidad de alojamiento disponible, mientras que el margen comercial de cada una de ellas se viene reduciendo.

**Situación 4.** Se puede llegar a plantear una ocupación total del establecimiento, generando un nuevo incremento de los beneficio por unidad, aún a pesar de seguir reduciendo los márgenes

comerciales de cada una. Para alcanzar esta situación es imprescindible conocer perfectamente la evolución diaria de la ocupación de la potencialidad real del mercado diario, en espera siempre de que se pueda llegar a dar esta situación de plena ocupación.

## 2. Asignación de habitaciones.

El subdepartamento de Reservas hará llegar a Mostrador el estado de reservas para el día de operaciones. Si el proceso se realiza a partir de planning nominal, éstas irán asignadas a habitaciones, pero si el sistema es otro, será necesario proceder a la correspondiente asignación. Asimismo, puede darse el caso de que algún cliente con salida prevista decline esta situación, con lo cual la previsión de reservas se modifique. La misma situación puede aparecer si en la fecha anterior se ha producido alguna salida no prevista y sea necesario reorganizar las plantas bajo el criterio de optimización necesaria.

El subdepartamento de Reservas visualizará la pantalla de reservas, o en su caso el correspondiente libro, con un formato similar al siguiente:

Reserva nº	Fecha	Llegada	Cliente	Noches	Nº de Personas	Noches X pers.	Salida
43	26-Dic-2012	31-Oct-2013	Agustín García González	3	2	6	3-Nov-2013
44	26-Dic-2012	31-Oct-2013	Andrés Menéndez Rodríguez	3	3	9	3-Nov-2013
46	26-Dic-2012	31-Oct-2013	Juan Antonio Vázquez Luis	3	2	6	3-Nov-2013
47	26-Dic-2012	31-Oct-2013	Comercial de Joyería Anta S.L.	3	2	6	3-Nov-2013
49	30-Oct-2013	31-Oct-2013	Lucía Pernas Domeneq	4	2	8	4-Nov-2013
50	30-Oct-2013	31-Oct-2013	Lucía Pernas Domeneq	4	2	8	4-Nov-2013
51	30-Oct-2013	31-Oct-2013	María Luisa Cordero Vázquez	4	1	4	4-Nov-2013
52	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Andrés Merino Luengo	3	2	6	3-Nov-2013
53	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Luis Pérez Martínez	3	2	6	3-Nov-2013
55	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Roberto Centauro Moreno	3	2	6	3-Nov-2013
56	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Severino Montes Pulido	3	2	6	3-Nov-2013
57	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Juan Antonio Vázquez Luis	3	2	6	3-Nov-2013
58	31-Oct-2013	31-Oct-2013	Juan Antonio Vázquez Luis	3	2	6	3-Nov-2013

Sin embargo, emitirá un listado que llegará como elemento auxiliar a Mostrador:

Desde el 19/05/2012 al 20/05/2012

RESERVAS 18/05/2012

Planificación de entradas- Listado de RESERVAS

Habitación	Cargo	Cliente	Nº de Personas	Notas	Llegada	Salida
101		Luis Gómez Gómez	2		19/05/2012	21/05/2012
102		Antonio Sobrino Delgado	2		19/05/2012	21/05/2012
103		Felix Canto de la Cruz	2		19/05/2012	21/05/2012
106		Feliciano Menéndez Núñez	2		19/05/2012	22/05/2012
107		Felix Canto de la Cruz	1		19/05/2012	21/05/2012
201		Feliciano Menéndez Núñez	2		19/05/2012	22/05/2012
202		Feliciano Menéndez Núñez	2		19/05/2012	22/05/2012
203		Feliciano Menéndez Núñez	2		19/05/2012	22/05/2012
206		Juan Antonio Vázquez Luis	2		19/05/2012	22/05/2012
207		Antonio Sobrino Delgado	3		19/05/2012	21/05/2012

Y para el supuesto en que las reservas lleguen sin asignación previa de las habitaciones, un modelo de listado puede ser:

Desde el 28/04/2012 al 28/04/2012 **RESERVAS** 29/04/2012 Listado de Reservas con Clientes

<i>Reserva</i>	<i>Fecha</i>	<i>Llegada</i>	<i>Cliente</i>	<i>Nombre</i>	<i>Cliente Factura</i>	<i>Régimen</i>
5	28/04/2012	28/04/2012	A0009	Lucía Pemas Domenecq	E0002	
6	28/04/2012	28/04/2012	A0002	Antonio Sobrino Delgado	A0002	
7	28/04/2012	28/04/2012	A0002	Antonio Sobrino Delgado	A0002	
8	28/04/2012	28/04/2012	A0004	Feliciano Menéndez Núñez	A0004	
9	28/04/2012	28/04/2012	A0009	Andrés Merino Luengo	A0009	
10	28/04/2012	28/04/2012	A0006	Gregorio Núñez Blanco	A0006	
11	28/04/2012	28/04/2012	A0007	Agustín García González	A0007	
12	28/04/2012	28/04/2012	A0008	Raquel Alonso García	A0008	
13	28/04/2012	28/04/2012	A0009	Lucía Pemas Domenecq	A0009	
14	28/04/2012	28/04/2012	A0009	Lucía Pemas Domenecq	A0009	
15	28/04/2012	28/04/2012	A0010	Ramón Huesca Pastor	A0010	
16	28/04/2012	28/04/2012	A0011	Juan Antonio Vázquez Luis	A0011	
17	28/04/2012	28/04/2012	A0016	Federico Blázquez Fernández	A0016	
18	28/04/2012	28/04/2012	A0010	Ramón Huesca Pastor	A0010	
19	28/04/2012	28/04/2012	A0013	Hugo Mielgo López	A0013	

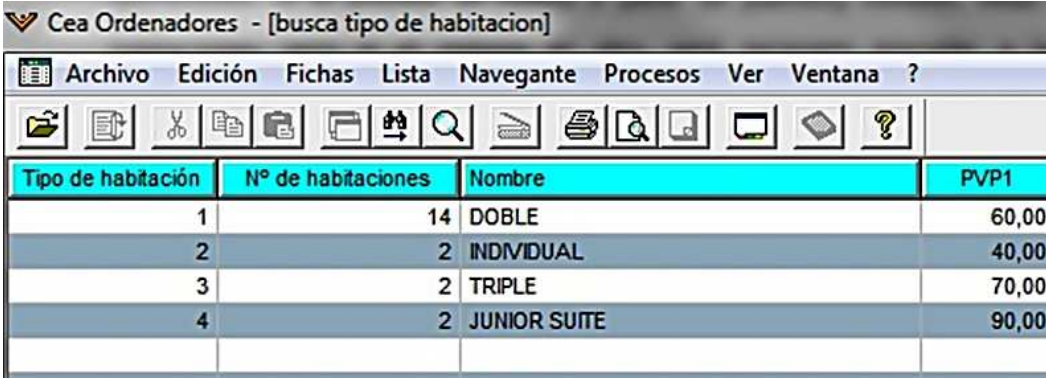
En cualquier caso, para la asignación de las habitaciones deben establecerse criterios que unifiquen las decisiones del departamento.

### **2.1. Criterios de funcionalidad a la hora de asignar unidades de alojamiento.**

En el caso de reservas individuales, ya sean de particulares, empresas o distribuidores diversos, se asignarán las habitaciones siguiendo ***criterios de eficiencia***, con los que optimizar algunos costes, como los energéticos. Por ejemplo, conviene rellenar plantas antes de proceder a la apertura de una nueva. Ello implica reducción de costes como la calefacción o la iluminación de los pasillos, al tiempo que reduce los trasiegos del personal de Pisos. Asimismo, esta operación debe realizarse desde las plantas más bajas. Con ello pretende evitarse el coste energético del ascensor, que aumentaría al hacer movimientos más largos o constantes.

Debe ubicarse a ***las estancias más largas en las plantas más bajas***. Así, en el caso de que se produzca un número importante de salidas, estas habitaciones quedarán ubicadas en las plantas que antes deben completarse, no apareciendo habitaciones aisladas por plantas diversas, y alejadas de la Recepción.

En cuanto al tipo de habitación, dado que en un establecimiento hotelero pueden existir diferentes tipos de habitaciones, siempre que sea posible y que las condiciones económicas lo permitan, deben asignarse ***comenzando por las habitaciones del tipo que sea menos numeroso***. De hecho, las habitaciones más demandadas en un hotel deben ser asignadas al final. Este grupo suele ser el correspondiente a las habitaciones dobles y las habitaciones dobles para uso individual. Las menos comunes suelen ser las individuales o las matrimoniales, junto con otras como las del tipo suite o las junior suite, aunque en este caso, pueden atender a criterios económicos tales que no permitan su asignación bajo otros criterios diferentes.



Tipo de habitación	Nº de habitaciones	Nombre	PVP1
1	14	DOBLE	60,00
2	2	INDIVIDUAL	40,00
3	2	TRIPLE	70,00
4	2	JUNIOR SUITE	90,00

Un tercer criterio de asignación está relacionado con la ocupación parcial por parte de grupos. En el caso de que exista esta situación, conviene **comenzar la asignación por las habitaciones de los grupos**, haciendo que permanezcan juntos, a ser posibles en habitaciones similares, evitando así comparaciones por parte de los clientes alojados. Si el grupo tiene una salida próxima a la fecha de llegada, se instalarán en las zonas más alejadas de la Recepción, pero siempre que vayan a existir otras habitaciones de cliente con posterioridad a su salida. En caso contrario, se ubicarán próximos a la Recepción bajo criterios de eficiencia energética.

Para el resto de habitaciones, **se asignarán completando las plantas** a partir de la más próxima a la Recepción. Incluso, si la ocupación lo permite, puede esperarse a que el cliente se presente y la asignación se hará en el momento del check-in.

Conviene interpretar un último criterio, muchas veces olvidado, y cuya falta de observación provoca desajustes y pérdidas de tiempo innecesarias. Consiste en **asignar de acuerdo con reservas futuras y duración de la estancia**, ubicando siempre próximas a Recepción aquellas reservas que sean más largas.

Puede establecerse un último criterio, relacionado en este caso con **los deseos del cliente, sus hábitos o preferencias**. En este caso, resulta imprescindible realizar una consulta en el cárdex, que más adelante será objeto de estudio, para obtener esa información del cliente, lógicamente, en el caso de clientes que hayan permanecido en el establecimiento.

## 2.2. El planning rack.

Es también conocido como "Rack de tarjetas" o "Room Rack". Aunque su uso ha descendido notablemente con el empleo de las tecnologías, se empleaba como instrumento de control permanente de la ocupación del establecimiento. Su traducción del inglés puede considerarse como "estante", lo que se entiende por su aspecto. A través del Rack, en recepcionista es capaz de visualizar de forma instantánea y con exactitud, la ocupación del hotel para el día en curso. Asimismo, mediante el código de colores, conocerá el estado de cada una de las habitaciones.

Las tecnologías han adecuado el formato y funcionamiento de este instrumento. Los métodos de rack más conocidos y empleados son:

- El rack de tarjeta.
- El rack luminoso.
- El rack manuscrito.
- El rack informatizado.

### 2.2.1. El rack de tarjetas.

Puede aplicarse a cualquier tipo de establecimiento hotelero, o incluso, a cualquier establecimiento donde se realice la función del alojamiento a huéspedes. La función principal que cumple es informar a Recepción acerca del estado de las habitaciones y de cuáles son aquéllas que pueden ser ocupadas o asignadas a clientes.

Se compone de un panel metálico o de cualquier otro material resistente, formado por diferentes estantes o casilleros donde se introducen las tarjetas, denominadas *slip*. Este modelo, por tanto, no es necesariamente incompatible con otros medios de control como el rack informatizado.

Su mecánica es muy simple. Atiende a un código de colores que se sitúa en la casilla correspondiente a cada habitación, y cuya interpretación puede ser adaptada a cada situación.

Para ello se emplean plásticos transparentes:

- Ficha verde. Habitación reservada.
- Ficha amarilla. Habitación ocupada.
- Ficha roja. Habitación bloqueada.

Para interpretar su uso, se plantean diferentes situaciones que pueden aparecer en la práctica diaria:

**Habitación libre.** El casillero aparece ausente de cualquier tipo de elemento. No dispone de ficha con código de color ni slip, donde aparecen reflejados los datos del cliente. Esta habitación puede estar libre de una fecha anterior, por lo que no tiene trascendencia alguna, o puede proceder de una salida. Por tanto, cuando el cliente abandona la habitación y hace efectiva la factura correspondiente, Recepción procede a retirar el slip y señalar la habitación con una ficha roja, bloqueándola hasta que la Gobernanta autoriza su ocupación. Si la habitación aparece como reservada para ese mismo día, su ubicará una ficha verde tras la roja, que será la que permanezca en el rack en el momento de que su ocupación sea autorizada.

**Habitación reservada.** Es una habitación pendiente de llegada. El check-in no se ha realizado, pero está prevista su ocupación. En ese caso el rack aparece con una ficha de color verde. Este color debe identificar que la reserva existe y que se espera su llegada, aunque no resulta necesariamente inamovible, pudiendo trasladarse a otra habitación si existe la posibilidad de realizar su venta a un walk-in.

**Habitación ocupada desde hoy.** Se representa con una ficha amarilla. Cuando el cliente realiza el check-in, la habitación asignada aparece con una ficha verde. En el momento en que esta habitación es ocupada, la ficha verde se modifica por una amarilla hasta que se pueda realizar el correspondiente control de habitaciones y se elaboren los slips. Nunca debe aparecer una ficha verde con slip, pues significará que está previsto que el cliente abandone el establecimiento. En ese momento, la ficha amarilla se retira y queda solamente el slip, que será una tarjeta de color blanco. La función de la ficha amarilla es poder distinguir las habitaciones con reserva o sin reserva, pero que ya han sido entregadas, de aquellas que solamente están reservadas, evitando así entregar a un cliente una habitación ya ocupada, aunque sus datos aún no hayan podido generarse debidamente, especialmente en fechas de especial trasiego en Recepción.

101			DOBLE	
102			DOBLE	
103			DOBLE	
104			DOBLE	
105			INDIVIDUAL	
106			TRIPLE	
107	107	2	FERNÁNDEZ LÓPEZ	31/10 03/11
108	108	2	ALONSO CUESTA	29/10 03/11
201			KING SIZE	
202	202	2	SUÁREZ PETRA	31/10 03/11
203			KING SIZE	
204			KING SIZE	
205			INDIVIDUAL	
206			TRIPLE	
207	207	2	ALVAREZ GALINDO	
208	208	2	VÁZQUEZ FUENTE	
301			KING SIZE	
302	302	2	MENÉNDEZ BLANCO	
303	304	2		
304				
305			INDIVIDUAL	
306			TRIPLE	
307	307	2	BARRIO PÉREZ	31/10 02/11
308	308	2	BARRIO PÉREZ	31/10 02/11
401	401	2	TAMAMES CHICA	26/10 01/11
402	402	2	SORIANO MEDINA	27/10 01/11
403			JUNIOR	
404			JUNIOR	
405			JUNIOR	



**Habitación ocupada.** No aparece representada por color alguno. A la vista aparece, únicamente, el slip con los datos del cliente. Aunque la habitación esté pendiente de la limpieza

y control por parte del Departamento de Pisos, ésta es una situación irrelevante para la gestión del rack ya que solamente cumple la función de informar de cuáles son las habitaciones que pueden ocuparse y cuáles no.

**Habitación de salida.** Es una habitación que será abandonada y, por tanto, facturada. Se mantiene el slip con los datos del cliente, aunque solamente si la habitación está reservada para la noche siguiente. Cuando el cliente abandona la habitación, se retira el slip y se dispone una ficha roja, sobre la verde si estaba reservada. Cuando la Gobernanta autorice su ocupación, la ficha roja se retira y mantendrá la verde si está reservada. Si no existe reserva, aparecerá totalmente vacía la casilla.

**Habitación sucia.** Ya se ha mencionado con anterioridad en repetidas ocasiones. Hasta que la Gobernanta autorice su ocupación, una habitación debe aparecer con el color rojo.

**Habitación bloqueada.** Es una habitación que no puede ser ocupada por razones relacionadas con su mantenimiento o con su estado. En este caso, resulta más adecuado elaborar una cartulina de color rojo con la palabra BLOQUEADA, para así no cometer el error de asignarla a cliente alguno.

**Habitaciones de grupo.** Especialmente en grandes establecimientos, donde pueden concurrir varios grupos, debe realizarse un tratamiento exclusivo para los grupos. En principio, el grupo debe tener una denominación. Para su asignación, dado que existirá una rooming list, no se indicará el nombre de cada ocupante en las habitaciones. Sencillamente deben elaborarse cartulinas de colores, siendo cada color representativo de cada grupo, ubicándolas en las habitaciones para su identificación, y manteniendo el código de colores descrito.

### **2.2.2. El rack luminoso.**

Es un sistema similar al anterior, pero basado en la existencia de dos luces, de color rojo y verde, para emitir la información correspondiente. Constituye un sistema ciertamente complejo que permite ser accionado desde Recepción y desde el Departamento de Pisos, permitiendo emitir información también desde las propias habitaciones, a partir de un sistema de clavijas en poder y puntos de control.

### **2.2.3. El rack manuscrito.**

Es otro modelo, de aplicación en establecimientos de pequeñas dimensiones. Realmente, se asemeja más a un libro de reservas que a un rack de estado de habitaciones, pero puede realmente elaborarse a la medida de cada establecimiento con la información que considere oportuna

### **2.2.4. El rack informatizado.**

Da respuesta a los trabajos que vienen cargándose en los sistemas informáticos empleados para la gestión del establecimiento. Su dinámica es idéntica a la que puede aparecer en



cualquier otro modelo, especialmente motivado por el tradicional rack de tarjetas. Además, cada sistema informática establece los diseños y características, junto con la cantidad de información que considere oportuno.

Un ejemplo de pantalla con el estado de las habitaciones puede ser el siguiente:

CODIGO	NOMBRE	Tipo de habitación	Numero de camas	estado	Reservada	Limpieza
101	101	1	2	Salida	Reservada	Limpiar a fondo
102	102	1	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial
103	103	1	2	Libre	Reservada	No limpiar
104	104	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
105	105	1	1	Libre	Reservada	Limpieza superficial
106	106	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
107	107	2	1	Libre	Reservada	Limpieza superficial
108	108	2	1	Libre	No reservada	No limpiar
201	201	1	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial
202	202	1	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial
203	203	1	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial
204	204	1	1	Libre	Reservada	Limpieza superficial
205	205	1	1	Ocupada	Reservada	Limpieza superficial
206	206	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
207	207	3	3	Libre	Reservada	Limpieza superficial
208	208	3	3	Libre	Reservada	Limpieza superficial
301	301	1	2	Libre	No reservada	No limpiar
302	302	1	1	No disponible	No reservada	Limpiar a fondo
303	303	4	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial
304	304	4	2	Libre	Reservada	Limpieza superficial

Como respuesta, Recepción podrá emitir el correspondiente listado con el estado de las habitaciones:

### Habitaciones por número

### Listado de Habitaciones

Fecha: 31 - Octubre - 2013

Habitación	Descripción	Estado	Reservada	Limpieza	Tipo
101	101	Salida	Reservada	Limpiar a fondo	0
102	102	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
103	103	Libre	Reservada	No limpiar	0
104	104	Libre	No reservada	No limpiar	0
105	105	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
106	106	Libre	No reservada	No limpiar	0
107	107	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
108	108	Libre	No reservada	No limpiar	0
201	201	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
202	202	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
203	203	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
204	204	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
205	205	Ocupada	Reservada	Limpieza superficial	0
206	206	Libre	No reservada	No limpiar	0
207	207	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
208	208	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
301	301	Libre	No reservada	No limpiar	0
302	302	No disponible	No reservada	Limpiar a fondo	0
303	303	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0
304	304	Libre	Reservada	Limpieza superficial	0

Total de Habitaciones: 20

Una vez desarrolladas las actuaciones en las plantas, y habiendo dado por concluido su trabajo en las habitaciones, con la correspondiente autorización por la Gobernanta, se modifica el estado de las habitaciones, presentando una nueva opción que en pantalla se visualizaría:

CODIGO	NOMBRE	Tipo de habitación	Numero de camas	estado	Reservada	Limpieza
101	101	1		Libre	Reservada	Limpiado
102	102	1	2	Libre	Reservada	Limpiado
103	103	1	2	Libre	Reservada	No limpiar
104	104	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
105	105	1	1	Libre	Reservada	Limpiado
106	106	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
107	107	2	1	Libre	Reservada	Limpiado
108	108	2	1	Libre	No reservada	No limpiar
201	201	1	2	Libre	Reservada	Limpiado
202	202	1	2	Libre	Reservada	Limpiado
203	203	1	2	Libre	Reservada	Limpiado
204	204	1	1	Libre	Reservada	Limpiado
205	205	1	1	Ocupada	Reservada	Limpiado
206	206	1	1	Libre	No reservada	No limpiar
207	207	3	3	Libre	Reservada	Limpiado
208	208	3	3	Libre	Reservada	Limpiado
301	301	1	2	Libre	No reservada	No limpiar
302	302	1	1	No disponible	No reservada	Limpiar a fondo
303	303	4	2	Libre	Reservada	Limpiado
304	304	4	2	Libre	Reservada	Limpiado

### 2.3. El slip.

Es el documento empleado en el rack de tarjetas para incluir los datos correspondientes al cliente. Su tamaño coincide con las ranuras del rack y las fichas del código de colores. Solamente se emplea para reconocer aquellas habitaciones que ya han sido ocupadas, e indica datos de interés, entre los que no deben faltar:

- Número de habitación.
- Número de personas alojadas.
- Fecha de entrada.
- Fecha prevista para su salida.
- Apellidos y nombre del cliente.
- Domicilio.
- Número de identificación (D. N. I. , Pasaporte o cualquier otro documento válido).
- Observaciones.

Alternativamente, puede indicar otros datos como entregas a cuenta, número de tarjeta de crédito, fecha de nacimiento, importe total satisfecho, precio del alojamiento, otros servicios contratados,...

Un modelo representativo del slip es el siguiente:

			<b>E</b>
<b>HABITACIÓN</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>APELLIDOS</b>	<b>S</b>
<b>NOMBRE</b>		<b>NACIONALIDAD</b>	<b>F.NACIMIENTO</b>
<b>PASAPORTE</b> <b>D. N. I.</b>		<b>DOMICILIO</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>PRECIO</b>	<b>ENTREGA A CUENTA</b>	<b>FACTURA N°</b>	<b>TOTAL COBRADO</b>

Para su puesta en funcionamiento, tal y como recoge el modelo expuesto, se procede a su pliegue en dos partes, no necesariamente idénticas, por debajo de la línea de observaciones, quedando a la vista los datos más relevantes del cliente y, sobre todo, los relativos a la habitación que ocupa, el número de personas alojadas, el nombre o apellidos del cliente y las fechas de entrada y de salida. Véase el siguiente ejemplo:

			<b>E</b>
<b>HABITACIÓN</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>APELLIDOS</b>	<b>S</b>
<b>NOMBRE</b>		<b>NACIONALIDAD</b>	<b>F. NACIMIENTO</b>
<b>PASAPORTE</b> <b>D. N. I.</b>		<b>DOMICILIO</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			



Hoy, el cardex, como muchas otras actuaciones, está informatizado. Su formato es condicional y está expuesto, generalmente, a los deseos del fabricante y a las intenciones de las empresas. Incluso, en la actualidad, dada la gran importancia del CRM y a las políticas de fidelización de clientes, las empresas vienen implantando software adecuado a estos fines, ampliando las intenciones del tradicional cardex.

Realmente, puede considerarse la existencia de tres **tipos de cardex** diferentes:

- El cardex de cliente.
- El cárdex de empresa.
- El cárdex de fidelización, o cárdex de asociados.

### 3.1. El cardex de clientes.

Atiende a un modelo similar al expuesto anteriormente, y pretende recoger aquellos datos relativos al cliente, especialmente aquellos necesarios para cumplimentar los datos de registro. Un modelo informático sencillo incluirá los datos de contacto, las estancias anteriores y las facturas emitidas. Gracias a esta información, se conocerá la efectividad de actuaciones anteriores, como por ejemplo, la habitación o habitaciones ocupadas, la tarifa facilitada o las condiciones especiales que puedan existir.

Dentro de este grupo de clientes pueden aparecer diferentes colectivos, como por ejemplo los profesionales liberales, que requieran un tratamiento similar a las empresas y que con la aplicación del CRM aparecerán debidamente segmentados.

### 3.2. El cardex de empresas.

Se emplea para aquellos grupos empresariales o distribuidores que gozan de tratamientos específicos. Para ellos, el cardex reserva una pantalla o un apartado en el cual se incluyen algunos datos como los datos de facturación, número de cuenta,...

CLIENTES GENERAL | CLIENTES DATOS BANCARIOS | Facturas a clientes | Reservas de clientes

email: canto26@yahoo.es

Pagina web: [ ]

Nombre Banco: Cajastur

Entidad: 2048

Sucursal: 0096

DC: 32

CCC: 4000032010

Forma de facturar para este cliente

Incluir un albaran en una factura

Agrupar todos los albaranes pendientes en una unica factura

Descuento en factura: 0,00

Posteriormente, resulta importante conocer, sea cual sea el tipo de cardex empleado, los datos históricos del cliente, en cuanto a su relación comercial con el establecimiento.

Para ello, cualquier software proporcionará una información similar a la siguiente:

Abaran - Factura	habitación	Reserva	Fecha llegada	Fecha salida	Cliente	Cliente a facturar	Personas	importe total
25	107	31	19-May-2012	21-May-2012	Felix Canto de la Cruz	Felix Canto de la Cruz	1	142,56
26	103	30	19-May-2012	21-May-2012	Felix Canto de la Cruz	Felix Canto de la Cruz	2	155,52
35	104	37	25-Dic-2012	26-Dic-2012	Felix Canto de la Cruz	Felix Canto de la Cruz	2	118,80

### 3.3. El cárdex de fidelización.

Aparece cada día más extendido entre la oferta hotelera, especialmente por la gran irrupción en el mercado de las grandes cadenas. Es, en definitiva, un cardex segmentado en el que se incluyen aquellos clientes, profesionales, empresas o diferentes colectivos que, por circunstancias diversas, gozan de beneficios, asociados a cartas o tarjetas que les distinguen en la prestación de los servicios. Esta situación se traduce, ya no solamente en la gestión de los precios o la forma de facturación, sino también en cuanto a la existencia de atenciones especiales. Algunas de estas atenciones pueden ser:

- Flexibilidad en el check-in, pudiendo acceder a ocupar las habitaciones ya durante la mañana.

- Flexibilidad en el check-out, permitiendo a los clientes abandonar las habitaciones hasta las 16:00 o las 18:00 horas.
- Atenciones en la habitación como cestas de frutas, prensa diaria, agua gratuita,...
- Noches gratis a partir de determinados consumos.
- Acompañante gratuito en habitación doble, aplicándose precio de doble para uso individual.
- Cualquier otro que el establecimiento considere, relacionado con servicios como el parking, el restaurante, la lavandería o el servicio de comunicaciones.

#### **4. Procedimiento de admisión de clientes sin reserva.**

Una vez conocidos los protocolos de actuación previos a la llegada del cliente, es momento de proceder con la entrada y registro de los clientes que llegan al Mostrador. No obstante, será objeto de estudio con posterioridad, si bien en este caso conviene detenerse con otras actuaciones previas a facilitar el alojamiento, cuando el cliente es de los denominados walk-in.

Cuando un cliente sin reserva accede al establecimiento, especialmente en los casos donde existe un departamento exclusivo de Reservas, no se puede garantizar al cliente más que la primera noche, de acuerdo con los datos que aparecen reflejados en el rack.

Para poder realizar la admisión del cliente a más de una noche, es imprescindible acceder al planning y realizar la oportuna consulta. Por fortuna, los medios tecnológicos permiten solventar esta situación, pero en caso de no disponer de este instrumento, es imprescindible la comunicación con Reservas previa a la admisión para más de una noche. De no ser así, podría darse el caso peculiar en el cual, el subdepartamento de Reservas ha completado las estancias para el día siguiente, sin que Mostrador disponga aún de la información de este hecho, con lo que se estaría provocando un overbooking.

En caso de que la prestación del servicio sea posible, se continúa con un check-in normalizado, procediendo al registro correspondiente.