

Proceso de Cierre y Night Audit utilizando el sistema SAP

Jordi Calopa Bosch

Revisión 2022.01

Sumario

Importante.....	4
1. Convenciones utilizadas en este manual.....	5
2. Introducción.....	6
Auditoria Nocturna – Overview.....	6
Proceso de Cierre con Sap.....	7
Timing Recomendado.....	7
3. Preliminares antes del Cierre.....	8
4. Reservas pendientes de Check-In y No-Shows.....	9
Reservas de Pago Directo.....	9
Reservas a Crédito.....	9
Entradas de reservas No-Show después del N.A.....	11
5. Proceso de Cierre.....	12
Night Audit.....	12
Informes.....	14
Cuadre de caja recepción (Nuevo procedimiento).....	18
Facturación.....	18
6. Distribución de Informes.....	19
Informes para Dirección / Subdirección.....	19
Informes para Jefe de Recepción.....	19
Informes para Restaurante / Cocina.....	19
Informes para Gobernación.....	19
Informes para Recepción.....	19
7. Check-List de procedimiento operativos.....	20
Reservas telefónicas.....	20
Asignación de habitaciones a las reservas.....	20
Check-In de reservas de pago directo.....	20
Check-In de reservas a crédito.....	20
Walk-In.....	21
Desvíos de Reservas de Pago Directo.....	21

Desvíos de Reservas a Crédito (a compensar).....	21
Check-Out.....	21
Cancelación / Modificación de reservas.....	21
Depósitos.....	22
Devoluciones.....	22
Cargos Incorrectos.....	22
Anexo I. Facturación.....	23
Prepago.....	23
Pago Directo Cliente.....	23
Pago con “virtual credit card” al Check-Out.....	23
Facturación a Crédito (Standard).....	24
Facturación electrónica.....	24
Anexo II. Transacciones especiales.....	25
Anexo III. Parte de gobernación semiautomático.....	26
Anexo IV. El programa NAIS.....	30
Introducción.....	30
Componentes de NAIS.....	30
Instalación.....	31
Términos y Abreviaturas utilizados en Turismo.....	32

Importante

- **La información de este documento se entrega desinteresadamente y sin ningún tipo de garantía. No es un documento público; Es una guía dirigida exclusivamente a sus destinatarios, para ser consultada durante el proceso de cierre diario. No es un documento oficial de la empresa y no puede ser considerado como tal bajo ninguna circunstancia.**

1. Convenciones utilizadas en este manual

- Todas las referencias realizadas en este manual en lo que se refiere a la hora del día presuponen la utilización del formato descrito en la norma ISO-8601.

“La hora ha de ser representada siempre bajo el sistema 24h; es decir que no se permite el formato 12h donde se especifican las horas transcurridas desde media noche hasta mediodía o desde mediodía hasta media noche. Se usan siempre dos dígitos para representar la hora (entre 00 y 23), dos para los minutos dentro de una hora (entre 00 y 59) y otros dos para los segundos dentro de un minuto (entre 00 y 59).”

- El concepto “Fecha de Producción” no se refieren a la fecha del día, si no aquella que transcurre desde un proceso de Night Audit hasta el Night Audit del día siguiente.

Por ejemplo: Si realizamos el Night Audit del día 21/01 a las 02:00 horas del día 22/01, entre las 00:01 hasta las 02:00 nos encontramos en “Fecha del Día” 22/01, pero la “Fecha de Producción” todavía continúa siendo la del día 21/01; justo hasta el momento en que se realiza el Night Audit.

2. Introducción

Auditoria Nocturna – Overview

Atendiendo a la información que nos facilita la RAE la auditoria se define como una **“Revisión sistemática de una actividad o una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse”**.

La auditoría nocturna que se realiza habitualmente en hoteles consta de una serie de actividades administrativas que permiten realizar un seguimiento detallado de la actividad económica llevada a cabo diariamente en el hotel.

Funciones Administrativas

En este orden de ideas, las funciones propias que realiza el auditor nocturno consistirían en verificar el cuadro y cierre de cajas de los distintos puntos de venta (bar, restaurante, tienda...etc), revisar los movimientos de caja, revisar todos los cargos realizados con tarjetas de crédito y contrastarlos con las totalizaciones de datáfonos, detallar los ingresos por departamento (Bar, Rte, Room-Service, Laundry...), revisar la producción diaria, revisar las facturas emitidas y las pendientes de cobro, verificar la corrección de los cargos extras imputados, verificar la ocupación del hotel y finalmente emitir los informes correspondientes.

Funciones de Recepción

Dado que en pequeños hoteles el auditor nocturno trabaja solo durante su turno es habitual que, además de las funciones administrativas descritas, desempeñe otras del área de recepción entre las que cabe destacar las siguientes: Atención al cliente, check-in y check-out del turno, revisar el Pick-up de reservas, atender el correo electrónico, emitir las remesas de facturas a crédito y controlar el registro de viajeros, además de enviar las fichas de policía

Hasta este punto hemos aportado una superficial visión de conjunto de la labor del auditor nocturno; no obstante en adelante entraremos en detalle en los pasos a seguir para la correcta consecución de este objetivo.

Proceso de Cierre con Sap

La mayor parte de los programas del proceso de cierre de la noche se encuentran en el menú de "Favoritos" preparado en SAP. En cualquier caso, si uno de los pasos no apareciera en el menú de "Favoritos" es posible acceder a él desde el menú del Front-Office de SAP.

No obstante, dado que este menú es adaptable, podría ser modificado. Por este motivo en la descripción de los pasos del proceso hemos incluido entre paréntesis el nombre del programa que realiza cada función.

Timing Recomendado



23:00 Horas - Desde las 23:00 hasta las 23:59 no podemos realizar ningún proceso relacionado con el cierre propiamente dicho. Este espacio de tiempo es útil para realizar las acciones preliminares descritas en el capítulo "Preliminares".

00:00 Horas - A partir de la medianoche podemos empezar a cobrar las primeras noches de las reservas que tienen entrada al día siguiente. Hasta las 02:00 todavía pueden entrar reservas con fecha de entrada del día anterior, por este motivo no es recomendable empezar el cierre antes de las 02:00 horas, salvo en caso de 100% de ocupación.

02:00 horas - A partir de las 02:00 horas, una vez cerradas las cajas del bar y del restaurante, podemos empezar el tratamiento de "Reservas pendientes de check-in y No-Shows" y el "Proceso de cierre".

3. Preliminares antes del Cierre

- Dentro del ordenador Recepción-Der, y concretamente dentro del directorio "Cierres", se generará un nuevo directorio (carpeta) en el que se guardarán algunos de los documentos del proceso de noche. Este nuevo directorio se denominará de la siguiente forma:

C:\cierres\DDMMAAAA

Donde DD es el día de la fecha, MM el mes y AAAA el año. En este directorio guardaremos todos aquellos informes de los que se precisa guardar una copia en formato <<< PDF >>>.

- Al recibir el dinero en efectivo y la documentación del TPV, deberemos comprobar que cuadre el importe en efectivo y el de las tarjetas de crédito, con los datos que constan en el ticket de cierre del TPV, denominado Z y con el ticket de cierre de su datáfono. El mismo proceso deberemos realizar con la caja TPV_RTE, correspondiente al restaurante de la primera planta. Posteriormente prepararemos los sobres con las liquidaciones y los guardaremos en la caja fuerte.
- Verificar que no haya ni chek-ins (/CCSHT/RS_06_011) ni check-outs pendientes (/CCSHT/RS_06_02), puesto que es requisito indispensable para poder realizar el "Night Audit".

4. Reservas pendientes de Check-In y No-Shows

Antes de iniciar el proceso de cierre propiamente dicho, deberemos realizar el tratamiento de reservas de los clientes no presentados, si los hubiere.

En primer lugar verificaremos en la extranet de cada proveedor, que las reservas presuntamente "no presentados" estén activas; es decir que realmente sean no-show. Si una reserva estuviese cancelada en la extranet del proveedor procederemos a anularla en SAP, sin considerarla como No-Show.

Reservas de Pago Directo

Cuando se produce un no-show con una reserva de pago directo, que no sea advance, intentaremos cobrar a primera noche con la tarjeta de crédito. Si podemos cobrarla realizaremos el check-in y modificaremos las fechas en SAP para que se facture una noche de alojamiento.

En caso de no poder cobrar la reserva procederemos a su anulación. En cualquier caso deberemos notificar la no presentación del cliente en la extranet de la agencia correspondiente.

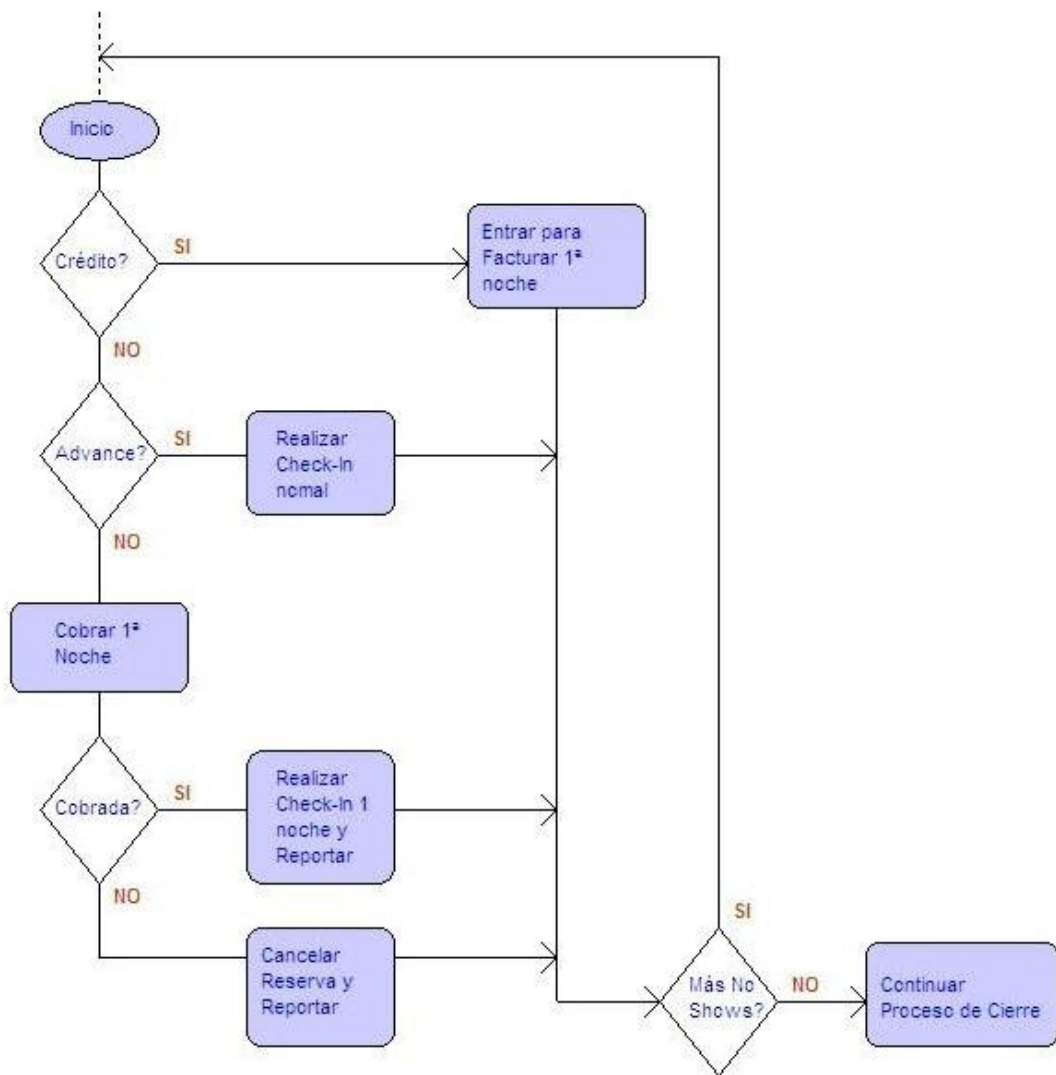
Las reservas de pago directo advance ya deberían haber sido cobradas con anterioridad, por lo que podemos realizar el check-in normalmente sin modificar las fechas de la reserva. En el supuesto de que no estuviera cobrada y no fuera posible cargar el importe total en la tarjeta de crédito procederemos a su anulación.

Reservas a Crédito

Cuando se produce un no-show de una reserva a crédito realizaremos el check-in modificando las fechas para que se facture solamente la primera noche.

Posteriormente se deberá modificar la reserva en la extranet del proveedor para que únicamente facturen la comisión por una noche.

En la figura que mostramos seguidamente aparece el algoritmo gráfico del proceso de tratamiento de los no-shows.



Entradas de reservas No-Show después del N.A.

Es habitual que se produzca la llegada de clientes a lo largo de la noche y una vez realizado el paso del "Night Audit". De ser así se nos presentan tres supuestos que deberemos tratar de la siguiente forma:

- Si es un Crédito, de que habíamos realizado el check-in para una noche, deberemos volver a corregir las fechas comprobando que los importes coincidan con los fijados en la reserva original. En este caso, si ya hubiésemos reportado el no show en la extranet del proveedor, deberemos volver a corregir la reserva para informar que el cliente ha llegado.

- Si es un Pago Directo, del que hemos cobrado la primera noche y ya hemos realizado check-in, volvemos a poner la fecha de salida correcta y verificamos que los cargos que se generan correspondan con los importes de la reserva original.

- Si es un Pago Directo, y hemos anulado la reserva al no poder cobrar, reactivamos dicha reserva, con la fecha de entrada actual y comprobaremos que los cargos generados automáticamente se corresponden con los de la reserva original. Dado que la fecha de entrada no podrá ser la del día anterior al N.A. deberemos entrar un cargo manual de la primera noche.

5. Proceso de Cierre

Night Audit

Iniciamos el proceso de cierre y cabe destacar que, desde este instante y hasta que se haya realizado el **Night Audit** no deberíamos efectuar ninguna operación que afecte a contabilidad (Facturas, Abonos, Anulaciones).

Si por el motivo que fuere, dentro de esta primera parte, tuviésemos que realizar alguna de estas operaciones, que normalmente serían cobros, existen varias soluciones posibles: La primera consiste en realizar los cobros realmente pero no registrarlos hasta después del Night Audit, con lo que dichos importes pasarían a formar parte de la facturación del siguiente día. Una segunda opción sería volver a empezar, desde el primer paso realizando nuevamente los informes, regularizando nuevamente las cajas y/o totalizando los datáfonos, sumando lógicamente todos los importes de las regularizaciones y/o totalizaciones.

- Listado de Cargos GTO (/CCSHT/R_CE_SI_01) a fecha de cierre. Para ello entraremos GTO en el campo "Identificador del Concepto" y la fecha de cierre en el campo "Fecha de Producción". Si aparecen movimientos en el listado, la suma total debería dar 0; en caso de no ser así deberemos revisar las reservas que aparecen en el listado y borrar los cargos de tipo GTO que no estén facturados (si hay cargos GTO facturados el total no podrá dar 0). Este listado se guardará en <<< PDF >>> en el directorio de día, habilitado previamente.
- Listado de Facturas Abiertas (Z_FRAS_ABIERTAS) Indicando la fecha de cierre en el único criterio de selección. Este listado se guardará en <<< PDF >>> en el directorio de día, habilitado previamente.
- Totalizar los Datáfonos. Totalizaremos los dos datáfonos de recepción (no los de sipay) y el de cobro de tarjetas virtuales. Los tickets los guardaremos junto con el ticket de totalización que previamente nos entregaron del TPV.
- Visualizar movimientos de caja (Z_FC_SI_01) para verificar que cuadran los importes de las tarjetas de crédito con los totales emitidos por los datáfonos. Los importes del listado de "Movimientos de Caja" deben cuadrar al céntimo con los totales de los datáfonos que son los que se estiman correctos. Si no cuadran y la diferencia fuera de unos pocos céntimos, se podrán ajustar los movimientos de caja.

- Cambiar Estado de las Cajas (/CCSHT/FC_CAJAS) para situarlas todas en estado de "CERRADA".
- Regularización la caja de Recepción (/CCSHT/FC_CAJAS). Al regularizar aparecerá un movimiento nuevo en el "listado de movimientos de caja", con signo negativo y con el literal de "Transferencia entre cajas".
- Listado de Movimientos de Caja (Z_FC_SI_01) indicando la fecha de cierre en el campo "Fecha del Saldo". Se imprimirán 2 Copias con el formato de edición X_65_200. Una copia es para Dirección y otra para la Jefa de Recepción. En esta última se graparán todos los tickets de la tarjetas de crédito. Además es preciso hacer dos fotocopias de la primera página: Una para la Jefa de Recepción y otra para Dirección.
- Lanzar el **NIGHT AUDIT**. Cuando aparezca el mensaje de que no hay errores pulsaremos F5 para finalizar el proceso. Si se produce un error durante el "Night Audit" en la parte superior izquierda de la pantalla, la misma que nos informa del error, hay un menú de "Listados" mediante el cual podemos obtener la información de los errores encontrados.

Informes

- Reiniciar todos los ordenadores de Recepción, tanto del back-office como del front-office. (Reiniciamos los ordenadores en este punto para dejar un poco de tiempo para que finalicen los procesos de night audit que se realizan el background en el servidor).
- Listar el Informe de Dirección (/CCSHT/NA_003), indicando la fecha de cierre en el parámetro "Fecha de Night Audit" y marcando los ticks de mostrar acumulados mes y año. Imprimiremos 2 Copias: Una para la Jefa de Recepción y otra para Dirección.
- Guardaremos los tickets de cierre (Z) del TPV y TPV_RTE grapados en una hoja en blanco que añadiremos a los informes para la Jefatura de Recepción.
- Cumplimentar el "Formulario de Check-List", que se encuentra en el escritorio del ordenador Recepción-Der. Es un informe realizado en una hoja de cálculo, del que imprimiremos una copia para Dirección y guardaremos otra copia en la carpeta del día.
- Listado de Seguridad (/CCSHT/NA_009A), indicando que deseamos el informe desde la habitación 101 hasta la habitación 616. El resultado se guardará en <<< PDF >>>.
- Listado de Cargos Telefónicos por habitación (ZR_CE_CALLS), indicando la fecha de cierre en el campo "Fecha" y HAB en el campo de "Categoría Telefónica". El listado se guardará en formato <<< PDF >>>.
- Listado de Cargos Telefónicos por Departamento (ZR_CE_CALLS), indicando la fecha de cierre en el campo "Fecha" y DEPTO en el campo de "Categoría Telefónica". El listado se guardará en formato <<< PDF >>>.
- Informe de clientes alojados (/CCSHT/RC_001) para el restaurante. Ordenar por habitación y quitar los ticks de Tipo de Habitación, Código, Reserva, Desglose, Estancia y Observaciones
- Informe de Previsión de Comidas (/CCSHT/RC_003) a Fecha de Cierre + 1, marcando la opción de "Solo Totales".
- Listado de habitaciones sin crédito (/CCSHT/R_CE_SI_07), si las hay, seleccionando los créditos en situación desde 1 hasta 2. Imprimiremos 1 copia para el Restaurante.

- Listado de llegadas previstas de Grupos (/CCSHT/RS_06_06_ALV), a una semana vista. 1 copia para el Restaurante.
- Si hay grupos deberemos adjuntar el Horarios de Desayunos, que es una hoja de cálculo que se encuentra en el ordenador Recepción-Der. Imprimiremos 2 Copias para el Restaurante
- Listado de Gobernación (ZHK_LISTADO), indicando la Fecha de Cierre +1 en el campo Fecha y un 3 en el campo "Sábanas". Para imprimir este listado utilizaremos el layout de "Rubens Listado Gobernación" e Imprimiremos una copia, que dejaremos en la bandeja de la Gobernanta y guardaremos otra copia en formato <<< PDF >>> en el directorio del día.
- Emitiremos un segundo listado para gobernación, en esta ocasión utilizando el layout de "Control de Legionela". También guardaremos una copia en formato <<<PDF>>>.
- Listado de Previsión de Ocupación (/CCSHT/RS_06_03), indicando la fecha de cierre en el campo "Fecha Desde" y la fecha a 1 mes vista en el campo "Fecha Hasta". El resultado se guardará en formato <<< PDF >>>.
- Parte Gobernanta en hoja de cálculo que se encuentra en el ordenador Recepción-Der. Deberemos cuadrar la información de esta hoja con el Rack de Habitaciones de SAP (/CCSHT/RS_06_26_DIARIO_ALV). Una copia para Gobernación y otra en el directorio del día.

Sobre esta hoja de cálculo cabe hacer dos observaciones: Primeramente para resetear la situación de las habitaciones es suficiente con hacer un "click" en el botón -Clear- que se encuentra dentro de la propia hoja. En segundo lugar, indicar que no es necesario rellenar los campos de totales (Libres, Clientes, Salidas...) puesto que se actualizan automáticamente cuando modificamos las situación de cada habitación.

Desde los ordenadores del back-office se puede generar el parte de gobernación de forma semiautomática como se explica en el anexo III.

- Desde el ordenador de "Jefe de Recepción" prepararemos las "Fichas de Policía" realizando los pasos que se detallan seguidamente:
 - Listar Fichas SAP y Corregir Errores (/CCSHT/RC_POLICE_01)
 - Volcar Fichas de SAP a PC (/CCSHT/RC_POLICE_01)
 - Editar Fichero PC y Eliminar Genéricos y Duplicados
 - Enviar Fichero de PC a través de la Web de Mossos
 - Descargar el documento acreditativo del envío en formato PDF

- En el ordenador del Jefe de Recepción, dentro de la carpeta -Cierres_PDFs-, prepararemos un nuevo subdirectorio cuyo nombre será la fecha del cierre (DDMMAAAA), en el que guardaremos copia de los documentos que seguidamente enviaremos por eMail.
- Enviar e-mail con documentos PDF de Facturas Abonadas y Cargos Anulados al email de 'paz...'. Estos documentos deberían encontrarse dentro del directorio de -Cierres PDFs- del día, del "Jefe de Recepción".
- También desde el ordenador del "Jefe de Recepción" enviaremos un e-mail con la información de habitaciones Free, Staff y Gratuidades al email de 'rec...'.
- Reportar, en la extranet de cada proveedor, todos los No-Show posibles de reportar. Dentro del navegador del ordenador del "Jefe de Recepción" se encuentran los enlaces de las extranets, como favoritos. También es necesario modificar la fecha de salida de las reservas No-Show para situarla al "Fecha Cierre + 1" y arreglar el "Parte de Gobernación" si es preciso.
- Preparar Portapapeles Recepción, con los siguientes listados:
 - Llegadas, Seleccionando ticks de Hab, Cant pax, Reserva, Nombre, Cliente Comercial, Noches, fecha Salida, Tipo, régimen y Observaciones) (X_44_120)
 - Llegadas Imprevistas
 - Entradas Previstas en Booking
 - Salidas Previstas (Seleccionar día siguiente y x habitación)
- Control de Tokenización. Utilizaremos este informe para encontrar reservas con CC denegada y poder anular en la extranet aquellas que no hayan modificado la información de las mismas. Para ello buscaremos las reservas del hotel RUB que van desde el día "Fecha de cierre – 2" hasta "Fecha de Cierre -1". En el informe aparecerán en color amarillo o rojo las que son las susceptibles de ser canceladas en la extranet.
- Preparar documento de Pase de Turno, que se encuentra en OneDrive, indicando:
 - Peticiones Late Check-Out
 - Peticiones de Cambio de habitación
 - Incidencias con el cuadro de caja
 - Incidencias con habitaciones
- Preparar documento de Registro de Incidencias del "Night audit."
 - Habitaciones P.D. con alojamiento pendiente de cobro
 - Reservas Advance con TC denegada o no informada, el día del C-I
 - Reservas Advance sin autorización de cobro, el día del C-I

- Reservas en Check-Out con cargos pendientes
- Reservas Canceladas con cargos pendientes
- Habitaciones vacías facturando

La información del punto A se puede obtener del listado de seguridad. La información de B y C se obtiene a partir del listado de llegadas conjuntamente con la documentación de la reserva. Los puntos D y E se documentan a partir de errores del propio "Night Audit" si los hay.

- Libro de Incidencias del hotel (Libro de Noche), en el que se registrarán:
 - Fallos en el suministros de agua
 - Fallos en el suministro de electricidad
 - Fallos en en funcionamiento de los aires acondicionados
 - Problemas con los ascensores
 - Incidencias con el sistema informático
 - Incidencias con el material prestado (planchas, paraguas ...)
 - Problemas de orden entre los clientes

Cuadre de caja recepción (Nuevo procedimiento)

- Regularizar la caja de recepción en Sap
- Retirar el importe indicado en el movimiento de regularización
- Entrar en la hoja de cálculo de cuadro de “caja nueva”
- El campo fecha se informa automáticamente con la función hoy() y el campo hora se informa automáticamente con la función ahora()
- Poner a 0 los campos de “Movimientos Sap y Fondo retirado de caja”
- Contar las caja indicando cantidades en las casillas de cantidad
- Verificar que el importe diferencia sea $< 1 \text{ €}$
- Informar los campos “Movimientos Sap y Fondo retirado de caja” con el importe retirado de caja, que debe coincidir con el movimiento de regularización en Sap
- Imprimir la hoja de cuadro de caja
- Graparla con ticket datáfono + movimientos de caja + pase de turno y guardarla en la carpeta destinada a tal efecto.
- Preparar sobre con la liquidación y guardarlo en la Caja Fuerte. En el frontal del sobre debemos indicar la fecha del cierre y el importe líquido que se adjunta.

Facturación

- Realizar las Facturas a Crédito de la Fecha de Cierre + 1 y aquellas que pagan con Tarjeta de Crédito del TO durante el Check-Out. En los Anexos se explica con más detalle este apartado.
- Realizar los Check-Out que proceda, guardando el welcome, si los hubiera, a parte del resto de documentación. (No debería haber welcomes impresos porque, salvo excepciones, los welcome se registran en las tablets habilitadas para este fin).
- Si hay salidas de grupos, mover los cargos del Folio 1 de cada habitación a la Cabecera del Grupo correspondiente. Después accederemos a la reserva de grupo para verificar el contenido del folio 1 de dicha reserva. También dejaremos la documentación del grupo en la mesa de la Jefa de Recepción.

6. Distribución de Informes

Informes para Dirección / Subdirección

- Registro de Incidencias del "Night Audit"
- Libro de Noche

Informes para Jefe de Recepción

- Check-list
- Informe Diario Dirección
- Tickets Cierre TPV y TPV_RTE
- Movimientos de Caja + Totalizaciones + Tickets CC

Informes para Restaurante / Cocina

- Informe de Habitaciones Ocupadas
- Listado de Comidas - Solamente Totales
- Situación de los Créditos
- Llegadas previstas de Grupos
- Horario de desayunos de los grupos, si los hubiere

Informes para Gobernación

- Listado de Gobernación
- Listado de Control de Legionela
- Parte de Gobernación – Hoja Resumen

Informes para Recepción

- Cuadre de caja
- Listado de movimientos sap
- Pase de turno

7. Check-List de procedimiento operativos

Reservas telefónicas

- Registrar fecha de C-I, C-O, cantidad de huéspedes y régimen (SS - AD)
- Registrar el Nombre de la persona de contacto y el de los huéspedes
- Registrar una tarjeta de crédito en la reserva
- Registrar el correo electrónico para posteriormente enviarle la confirmación
- Informar al interlocutor de que no tendrá su reserva hasta que reciba el eMail de confirmación
- Informar al interlocutor que se le cobrará 1 noche el día antes de su llegada
- Nunca confirmar a un cliente que se puede entrar al hotel sin reserva

Asignación de habitaciones a las reservas

- Observar las indicaciones de la columna VIP en la pantalla de asignación
- Asignar las mejores habitaciones para las reservas de nuestra web y/o vips
- Revisar las preferencias indicadas en la reserva, antes de asignar habitación
- Si el hotel no está lleno, asignar las mejores habitaciones posibles
- No asignar habitaciones premium a clientes con mascotas (si no es inevitable)
- Al finalizar la asignación, entregar la lista de habitaciones especiales a restaurante

Check-In de reservas de pago directo

- Comprobar que el nombre del cliente sea el que consta en la reserva
- Se deben registrar todos los huéspedes; sin documentación no pueden entrar
- Si la tarjeta de crédito no es del huésped, devolver el importe de la primera noche
- Cobrar toda la estancia en el momento de la entrada al hotel
- Si no es posible cobrar toda la estancia se modificará la reserva según días pagados
- El cliente debe firmar el welcome con las fechas correctas, según pago realizado
- Hacer la llave para los días cobrados exactamente y entregarla después de cobrar
- Si el cliente es directo (1-Particular) podemos ampliar su estancia directamente sobre la misma reserva; en caso contrario (4-genérico) deberá hacer otra reserva

Check-In de reservas a crédito

- Comprobar que el cliente comercial es a nombre de agencia
- Comprobar que el nombre del cliente sea el que consta en la reserva
- Se deben registrar todos los huéspedes; sin documentación no pueden entrar
- Cobrar únicamente las TAX del folio 2 (el folio 1 se factura a la agencia durante C-O).
- Verificar que el crédito esté cancelado
- El cliente debe firmar el welcome
- Hacer la llave para los días que constan en la reserva exactamente
- Si el cliente desea ampliar la estancia, deberá hacer otra reserva

Walk-In

- Se deben registrar todos los huéspedes; sin documentación no pueden entrar
- Imprescindible registrar el número de tarjeta de crédito de quién firme el welcome
- Cobrar toda la estancia en el momento de la entrada al hotel
- El cliente debe firmar el welcome
- Hacer la llave para los días cobrados exactamente y entregarla después de cobrar

Nota: Si es preciso realizar una entrada después del Night Audit, el SAP no nos permitirá poner como fecha de entrada la del día del cierre. Para salvar este obstáculo podemos indicar la misma fecha de check-in que de check-out y dejar el campo de noches en blanco. Lógicamente el precio que calcula el sistema es el de la fecha de cierre + 1, lo que deberemos corregir añadiendo el importe del primer día como un cargo manual.

Desvíos de Reservas de Pago Directo

- Modificar Reserva >>> Tratar >>> Traspasar Reserva
- Traspasos >>> Gestión de Traspasos y Comprobar la Cola de Traspasos
- Cuando el Hotel de destino acepte la reserva...
 - Modificar reserva >>> tarifa >>> Desvios_0
 - Gestión de Desplazados >>> Nº Hotel + Motivo
 - Cancelar Reserva >>> 6 + DSV

Desvíos de Reservas a Crédito (a compensar)

- Facturar la reserva
- Modificar reserva >>> tarifa >>> Desvios_0
- Gestión de Desplazados >>> Nº Hotel + Motivo
- Cancelar Reserva >>> 6 + DSV

Check-Out

- Cobrar todos los cargos pendientes, si los hubiere
- Si el check-out se realiza en el día previsto, efectuar la salida en el sistema SAP
- En caso de salida imprevista, no se devuelve ningún importe, se deja facturando en SAP y avisar a la gobernanta para que limpien la habitación (Salida)
- Si el hotel está >95 % solo facilitar Late check-Out a clientes VIP y máximo hasta 15 h.
- Realizar inmediatamente el cargo en SAP

Cancelación / Modificación de reservas

- El cliente debe cancelar o modificar la reserva por el mismo canal por el que hizo la reserva; en cualquier caso NO aceptar ninguna cancelación ni modificación de reservas por teléfono
- Si son reserva directas, puede enviarnos un email para solicitar la cancelación o los cambios desde la misma dirección de correo electrónico que consta en la reserva

Depósitos

- Los depósitos, bien sea por la llave del parking bien sea por que el cliente lleva mascota, se registrarán en el folio 2, si se cobran con tarjeta de crédito. No se registrarán si son en efectivo. En todos los casos se guarda el documento del depósito en la caja azul habilitada para este fin.

Devoluciones

- Los pasos que se detallan para realizar una Devolución no se pueden realizar con el código de usuario SAP de recepción; Es preciso realizar el login con un usuario que disponga de un perfil más avanzado. Nótese que al anular Facturas es obligatorio indicar motivos Standards.
 - + Corrección de Facturas
 - Anulación de Facturas
 - Entrada y Modificación de Cargos
 - Facturar Reservas Modificadas

Cargos Incorrectos

- Los pasos que se detallan para arreglar Cargos Incorrectos no se pueden realizar con el código de usuario SAP de recepción; También en este caso es preciso realizar el login con un usuario que disponga de un perfil más avanzado.
 - + Corrección de Facturas
 - Entrada y Modificación de Cargos
 - Seleccionar Reserva y Modificar

Anexo I. Facturación

Prepago

Altura Destination
Bonavia Tours
Dertotravel
Gheisa Viajes / Viajes Gheisa
Libratur
Lider Canarias
Novovira Viajes
Suitours
Transhotel
Travelider
Viajes Olimpia Mediterraneo
Viajes Vincit

Pago Directo Cliente

Las reservas en las que no conste el código de cliente comercial (habitualmente hay un 1 o un 4) son de pago directo por el cliente.

Pago con “virtual credit card” al Check-Out

Las reservas de las siguientes agencias, se cobran a la salida, mediante una VCC que nos facilita el propio tour operador. Guardaremos solamente una copia de la factura con la documentación y los tickets de la tarjeta de crédito emitidos con el datáfono.

Agoda	(AGO)
Destinations of the wordl	(DOW)
Exclusive Hotels	(ELH)
Hotels4u	(H4U)
Sun hotels	(SUN)
Tourico	(TCO)
Travel republik	
Worldwide hotel link	(WHL)
Wotif	

Nótese que existe un datafono especial para tarjetas virtuales mastercard con el que deberemos cobrar las reservas VCC cuyo número de tarjeta empiece por 51, 52, 53, 54 ó 55.

Facturación a Crédito (Standard)

Las reservas de este grupo se facturan a crédito de forma tradicional por lo que para realizar la remesa haremos 2 facturas (Original y Duplicado) de cada reserva, con la documentación correspondiente. Ya no es preciso emitir la hoja de solicitud de pago.

Artroscopia	(Tax Agencia)
EF	(Tax Agencia)
Pullmantur	(Tax Agencia)
Special Tours / Condor	(Tax Agencia)
Terramar	

Facturación electrónica

Las reservas de tour operadores pertenecientes a este grupo se facturan a crédito y se remiten telemáticamente; por este motivo es imprescindible que conste el número de bono, de forma inequívoca, en cada reserva antes de ser facturada.

Anexo II. Transacciones especiales

Las siguientes transacciones son accesibles desde el panel del usuario de recepción.

ZCRM_KPI	- KPI de Customer Relationship Management
ZFOR02	- Informe Ocupación
ZFOR04	- Índice de Ocupación, ADR & RevPAR
ZTMS_HUESPED_REP	- Huéspedes Repetitivos
ZTMS_UNLOCK_RES	- Desbloquear Reservas

$$\text{Coeficiente de ocupación} = \frac{\text{Cantidad de habitaciones ocupadas}}{\text{Cantidad de habitaciones disponibles}}$$

$$\text{ADR (Average Daily Rate)} = \frac{\text{Ingresos por alojamiento (producción x Hab)}}{\text{Cantidad de habitaciones ocupadas}}$$

$$\text{RevPAR (Revenue x Availabe Room)} = \frac{\text{Ingresos por alojamiento (producción x Hab)}}{\text{Cantidad de habitaciones disponibles}}$$

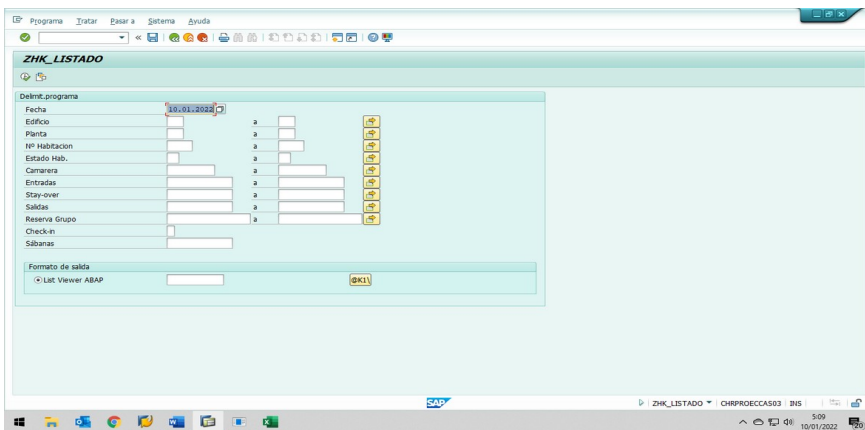
$$\text{GopPAR (Gross operating profit x A. R.)} = \frac{\text{Resultado bruto operativo (total)}}{\text{Cantidad de habitaciones disponibles}}$$

- **Habitaciones disponibles** son las susceptibles de ser vendidas: Disponibles = (Total Hab. – Hab. en Mantenimiento – Hab. Personal)
- **Habitaciones ocupadas** son las que están siendo utilizadas por clientes incluyendo gratuidades.

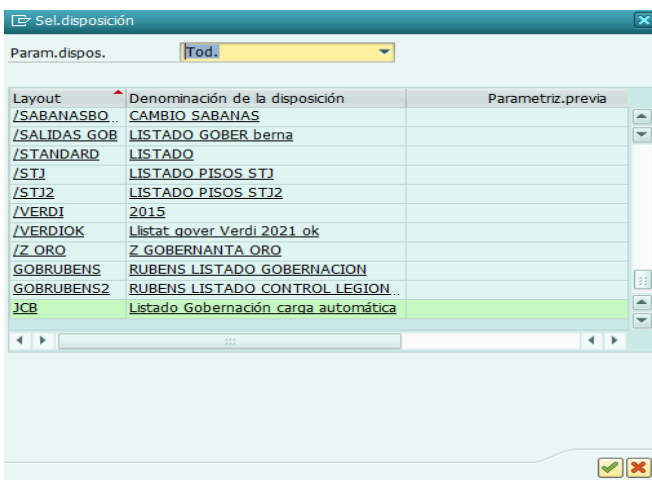
Anexo III. Parte de gobernación semiautomático

Importante: Este proceso debe ser lanzado después del N. A. y antes de realizar ningún check-in.

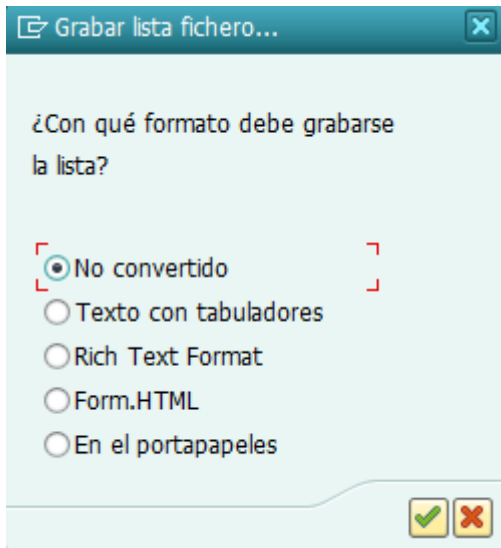
Lanzar listado de gobernación (ZHK_Listado)



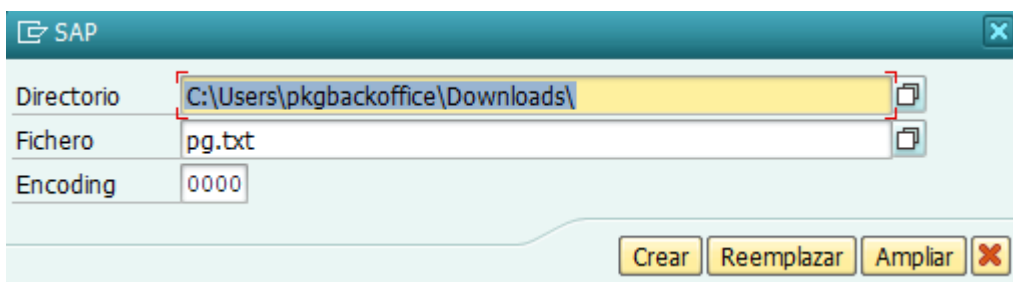
Seleccionar layout de “Listado Gobernación Carga Automática”



Volcar a fichero de texto sin conversión (Ctrl+Shift+F9)

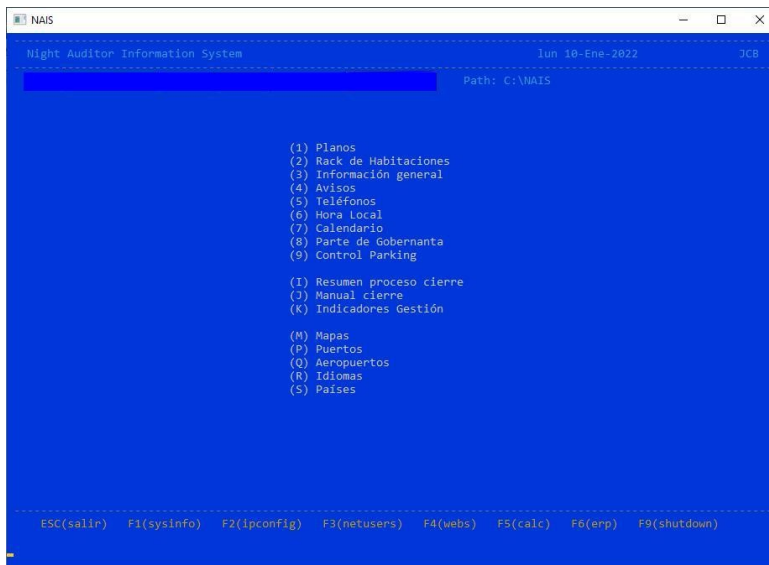


Guardar el fichero en la carpeta de descargas (p.e. "pg.txt")



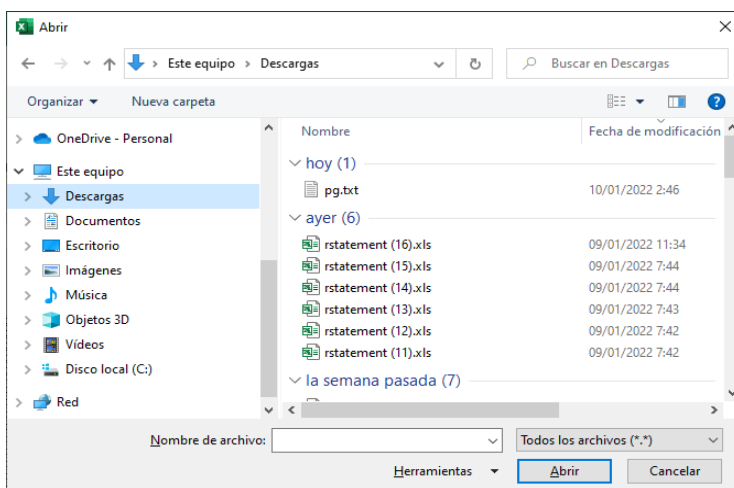
Entrar en el programa NAIS

Seleccionar la opción 8 – Parte de Gobernanta



Dentro del Excel click en el botón “load”

Seleccionar el fichero de texto anteriormente volcado (p.e. “pg.txt”)



Revisar el parte generado comparándolo con el rack de habitaciones

Observaciones

Es preciso destacar que, si por alguna actualización de sap, se modifica el fichero generado desde sap, este programa podría dejar de funcionar y debería ser adaptado nuevamente.

Cuando una habitación es de salida (S) y está reservada para otro check-in, el programa compara el primer nombre de ambas reservas. Si el nombre es el mismo marca la habitación de Cliente (C), en caso contrario la marca de Salida (S).

Ejemplo:

Sale el cliente “Nombre Ap1 Ap2” y tiene reserva el cliente “Ap1 Ap2, Nombre” en la misma habitación; el programa marcará la habitación de Salida (S) porque son nombres diferentes.

Las habitaciones en mantenimiento y post-mantenimiento se marcan como Bloqueadas (B) en el parte de gobernanta.

Lógicamente las observaciones y cambio deberán ser indicados explícitamente, lo que se puede realizar directamente sobre el fichero Excel generado.

Anexo IV. El programa NAIS

Introducción

Normalmente los hoteles disponen del software ERP adecuado para la gestión, no obstante hay una serie de informaciones complementarias que no siempre están disponibles en este tipo de programas y es precisamente por este motivo que nace la idea de desarrollar la aplicación NAIS.

Componentes de NAIS

La aplicación NAIS se compone de un conjunto de programas, scripts, documentos gráficos y de texto diseñados con la finalidad de ayudar al auditor nocturno en su trabajo cotidiano.

Desarrollada de forma modular en lenguaje C y aprovechando las utilidades del propio sistema operativo, es fácilmente configurable de modo que puede ser utilizada en distintos hoteles, adaptando únicamente los documentos gráficos específicos.

Información del Hotel

Una parte de la aplicación se destina a la información particular del hotel. Las tres primeras opciones del menú general de la aplicación permiten visualizar las imágenes z001, z002 y z003 (jpg), que son específicas de cada hotel.

Información general

La aplicación también dispone de una serie de opciones de información general que muestran datos habitualmente consultados, por lo que constituyen una amalgama de información de fácil y rápido acceso.

Así mismo se facilitan enlaces a páginas web y a otros programas de interés para el trabajo del auditor nocturno.

Instalación

Para iniciar la aplicación con seguridad prepare un directorio de trabajo con el nombre que precise (p.e C:\NAIS) y copie en el mismo todo el contenido de la descarga (NAIS.ZIP) que contiene programas ejecutables y documentos.

Pasos a seguir:

1. Descargar el fichero NAIS.ZIP
2. Copiarlo dentro de un directorio de trabajo (p.e. C:\NAIS)
3. Descomprimir el fichero .zip
4. Lanzar el programa NAIS.EXE

Con estos sencillos pasos se puede instalar y arrancar la aplicación.

Se facilitan varios documentos gráficos, a título de ejemplo, que el usuario debería adaptar según sus propias necesidades. Concretamente nos referimos a los ficheros z001. jpg, z002.jpg y z003.jpg.

z001.jpg - Planos del hotel
z002.jpg - Rack de habitaciones
z003.jpg - Información general

NOTA:

A partir de una instalación existente podemos copiar el directorio de la aplicación (p.e C:\NAIS) con todos los subdirectorios y pegarlo directamente en el ordenador de destino.

Lógicamente será cometido del usuario adaptar los documentos gráficos a las especificaciones propias del hotel y una vez realizada esta tarea inicial de configuración dispondrá de una herramienta de rápido acceso a la misma.

Términos y Abreviaturas utilizados en Turismo

AD Alojamiento y Desayuno.

AIR SHUTTLE Puente aéreo. Ruta aérea regular que no requieren reserva previa.

ALL IN (*All Inclusive*) Todo Incluido. Plan de comidas que incluye desayunos, almuerzos, cenas y bebidas.

ALLOTMENT Término utilizado frecuentemente para designar el Cupo que tiene un Tour Operador con un Hotel.

AMENITIES Objetos de uso personal que se facilitan al cliente.

A.T. Nomenclatura de Apartamentos turísticos que sale en las placas de identificación de este tipo de alojamientos.

BB (*Bed & Breakfast*) Alojamiento y Desayuno.

BOOKING Término que se refiere a una reserva. Puede también indicar el departamento de reservas de un agente turístico.

BROCHURE Folleto.

BRUNCH Servicio de restauración en forma de -buffet- completo que conjunta el desayuno y el almuerzo. Algunos hoteles lo ofrecen en días festivos.

BUDGET Presupuesto

BUFFET Término utilizado en restauración para definir un servicio donde los productos son expuestos en mesas calientes y frías para el libre acceso del cliente.

CARDEX Inicialmente este término se refería al fichero de huéspedes. No obstante también se utiliza para referirse al historial de un cliente, identificado por un código.

CARRIER Transportista. Generalmente se aplica a las compañías aéreas.

CENA FRIA Cena servida fuera de los horarios de comedor de un Hotel, por motivos de llegada tarde de los clientes.

CDW (*Collision Damage Waiver*) Seguro de Colisión obligatorio en los vehículos de alquiler.

CHARTER Tipo de vuelo o compañía dedicada a la realización de vuelos a la demanda, sin calendario ni itinerario prefijados. Se denominan también "Fletes".

CHECK-IN Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso. El horario habitual de Check-In en España es a partir de las 14 horas.

CHECK-OUT Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos. El horario habitual de Check-Out en España es a las 12:00 horas.

CHEQUE DE VIAJE Documento emitido por una entidad financiera que permite ser canjeado por dinero en otro país o servir de medio de pago. También se denomina "Traveller's Cheque".

CIRCUITO Itinerario turístico, generalmente en autocar que tiene como punto final de destino el mismo que el origen.

CITY TOUR Itinerario turístico que incluye la visita guiada de una ciudad.

CITY BY NIGHT Itinerario turístico en autocar consistente en realizar una visita la ciudad de noche y visitar salas de fiesta u otros espectáculos nocturnos.

CRS *Computerized Reservation System*. Sistema informático de reservas.

CRUCERO Viaje, con todo comprendido, realizado por vía acuática en el que el barco se convierte en un hotel flotante. Se aplica también el nombre al buque que realiza este servicio.

CXL Cancelado.

COEFICIENTE DE OCUPACION Se obtiene al dividir la cantidad de habitaciones ocupadas entre la cantidad de habitaciones disponibles.

DBL Código que denomina la habitación doble o dos personas en una habitación

DIAGRAMA Plano de un tren o autocar, sobre el cual se señalan las plazas reservadas y las observaciones relativas al viaje. En navegación aérea se refiere al esquema de distribución de cargamento y pasajeros. En navegación marítima es el plano de camarotes.

DUTY FREE SHOP Tienda libre de impuestos existente en las zonas extra aduaneras de Aeropuertos Internacionales, puertos o medios de transporte internacionales, no sometida a los impuestos nacionales.

ECOTURISMO Conjunto de actividades turísticas que implican un contacto directo con la naturaleza.

EP (*European Plan*) Facturación hotelera que incluye sólo alojamiento.

ESTACIONALIDAD Tendencia de la demanda turística a concentrarse en determinadas épocas del año o en determinadas zonas geográficas.

EXCURSIONISTA También llamado -visitante de día-, es aquel visitante que no pernocta en el país visitado. Incluye a los pasajeros en crucero, que regresan al barco a pernoctar.

EXPRESS CHECK-OUT Procedimiento para agilizar o minimizar el trámite de check-out para determinados clientes del hotel.

FACT SHEET Esquema detallado de las instalaciones de un hotel con todo lo que incluye.

FB *Full board*. Pensión Completa.

FERRY Barco que realiza un trayecto entre dos puertos relativamente cercanos transportando mercancías, personas y vehículos.

FREE BOOKING Reserva abierta que no requiere confirmación por parte del proveedor.

FREE SALE Venta libre; Indica que puede realizarse la venta sin necesidad de confirmar previamente la reserva. Similar a free booking.

GARNI Tipo de alojamiento que no dispone de restaurante y solo sirve desayunos.

GDS (*Global Distributuion System*) Sistema informático de reservas genérico para empresas turísticas.

GOLONDRINA Pequeña embarcación de motor, empleada generalmente para la visita de puertos y ciudades atravesada por ríos. También se aplica a una embarcación para efectuar el transporte de pasajeros de un navío anclado en una rada hasta el muelle de desembarco.

GSA (*General Sales Agent*) Agente general de ventas o representante permanente. Se aplica con preferencia a las Agencias que son representantes de otras o a las relaciones entre éstas y los transportistas.

HALF BOARD Ver Media Pensión.

HANDLING Servicios prestados por unos agentes turísticos a otros (agencias receptoras a emisoras, entre compañías, etc.)

HOSTAL Tipo de alojamiento turístico que designa a una Pensión sin estrellas. Su símbolo son las letras HS.

HOTEL Establecimiento que ofreciendo alojamiento, con o sin servicios complementarios, ocupa la totalidad de un edificio o parte independizada de él, constituyendo un todo homogéneo, con entrada, ascensores y escaleras de uso exclusivo. Su símbolo es la letra H.

HUB Término empleado para definir un aeropuerto en donde una compañía aérea tiene establecido un centro de conexiones de vuelos.

INCLUSIVE TOUR Paquete turístico, todo incluido, en el que se vende por un precio global un conjunto de servicios, comprendiendo generalmente el transporte, el alojamiento y otros.

INCOMING Indica flujos turísticos receptivos. También se denomina "Inbound".

INTERHOME Sistema de intercambio de segundas residencias.

INTRALINE Conexión entre dos servicios de la misma compañía aérea.

ITINERARIO Descripción y dirección de un camino, expresando los lugares y posadas por donde se ha de transitar. También es una indicación detallada de un recorrido cualquiera.

KITCHENETTE Pequeño servicio de cocina instalado en un alojamiento turístico.

KING SIZE Término utilizado en hostelería para definir las camas de ancho superior a 1,50 m.

LANZADERA Servicio de transporte de un punto a otro en sucesión permanente.

LAYOVER Parada en un punto de conexión debido a la falta de conexión inmediata entre dos servicios aéreos.

LONG HAUL Término usado para designar los destinos turísticos de largo recorrido.

MANIFIESTO Documento que suscribe y presenta en la aduana del punto de llegada el capitán de todo buque procedente del extranjero. Incluye la lista completa de pasajeros y equipajes embarcados en un barco (o avión).

MAP (*Modified American Plan*) Media Pensión.

MP Media Pensión, Alojamiento con desayunos y una comida que puede ser la cena o el almuerzo.

MEGACARRIER Gran transportista. Se aplica con frecuencia a las grandes compañías aéreas o a un -holding- de varias.

MINORISTA Agencia de Viajes cuya función es vender al público, teniendo prohibido hacerlo a otras Agencias.

MOTEL Tipo de alojamiento turístico caracterizado por estar próximo a carreteras y ofrecer alojamiento y garaje o aparcamiento independiente para estancias de corta duración. Su símbolo es la letra M.

NO SHOW No presentación de un cliente a un servicio contratado y que generalmente implica la pérdida del mismo. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos.

ON REQUEST Reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

OVERCOMISSION Comisión adicional que obtiene un determinado distribuidor en función de un determinado volumen de ventas alcanzado.

OVERBOOKING Sobrecontratación de plazas. Acción consistente en vender un número mayor de plazas de alojamiento o transporte de las que realmente se dispone.

PAX Abreviación de pasajero, cliente o huésped.

PENSION Alojamiento hotelero que no reúne las condiciones mínimas definidas para un hotel. Su símbolo es la letra P.

PENSION COMPLETA Tipo de facturación hotelera que incluye el alojamiento y las tres comidas. También se denomina AP (American Plan) o FB (Full Board).

PIC NIC Almuerzo frío que se sirve en una bolsa al cliente en pensión completa cuando este va de excursión.

PURSER Sobrecargo o jefe de cabina de pasajeros en un transporte aéreo.

QUEEN SIZE Término utilizado para definir las camas de ancho entre 1,20m. y 1,50 m.

RACK Panel indicativo de las habitaciones de un hotel que se utilizaba para controlar el estado de las mismas (Libre, Reservada, Ocupada, Sucia...).

RAPPEL Sobrecomisión que se puede obtener en función de unos determinados niveles de compra previamente pactados con el proveedor.

REFUND Reembolso. "Refundable" es el término que se emplea para definir cuando un cliente tiene derecho a un reembolso total o parcial sobre servicios previamente pagados.

RELEASE Liberación de plazas. Cláusula contenida en los contratos entre T.O. y hotel o entre T.O. y transportista en la que se fija una fecha tope para anular las reservas.

RESORT Complejo residencial turístico autónomo.

RETAILER Define a un minorista detallista.

RETURN TICKET Billeto de ida y vuelta.

ROOMING LIST Listado nominativo de las habitaciones de una empresa de alojamiento.

RT (*Round Trip*) Viaje de Ida y Vuelta.

ROUTING Recorrido o itinerario.

SGL Código de Habitación individual o una sola persona en una habitación.

SEAT CHART Diagrama de los asientos de un avión.

SINGLE ROOM Habitación con una sola cama.

STANDBY Status de una reserva que se encuentra sujeta a disponibilidad o en lista de espera.

TO (*Tour Operator*) Gran Agencia de Viajes caracterizada por producir y vender una gran cantidad de viajes todo incluido en la oferta.

TPL Código que identifica una habitación triple o tres personas en una habitación

TRANSFER Actividad consistente en transportar al cliente desde un medio de transporte a otro, o desde el hotel a un medio de transporte o viceversa.

TRANSFERISTA Empresa (Agencia, transportista o persona) que realiza el transfer.

TURISTA Visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

TWIN ROOM Habitación Doble con dos camas.

UPGRADE Término empleado cuando se produce una subida o mejora en la categoría de un producto.

UPSELL Término empleado para definir la acción de vender más o mejores servicios de los inicialmente solicitados por el cliente.

VOID Se utiliza para indicar "No Válido".

VOUCHER Bono de Agencia, empleado como documento acreditativo de la reserva de un cliente por parte de una agencia de viajes y que es entregado como forma de pago al proveedor del servicio.

WAITING LIST Lista de espera utilizada por las compañías aéreas cuando no existen billetes disponibles, a menos que se anule una reserva.

WALK IN Entrada imprevista, sin reserva previa. También se denomina Go-Show.

WHOLESALE Agencia de Viajes cuya función es vender sus productos y servicios a empresas minoristas, no pudiendo ofrecerlos al usuario directamente. Es un mayorista.

YIELD MANAGEMENT Sistema de gestión consistente en optimizar los resultados económicos, intentando vender cada servicio al mejor precio posible.

ZONA DE TRANSITO Parte de un aeropuerto, puerto o estación en el que esperan los viajeros llegados de otro país que han de continuar viaje hacia otro. Dichos viajeros no están sometidos a los trámites fronterizos normales.