

¿CÓMO OPERA UN SISTEMA DE RESERVAS DE HOTEL?

Paso 1: Búsqueda de huéspedes

Los potenciales huéspedes utilizan el sistema de reservas del hotel para encontrar fácilmente habitaciones disponibles que coincidan con las fechas de sus vacaciones o las fechas más cercanas disponibles, la ubicación preferida y otras preferencias personalizadas. Esta funcionalidad de búsqueda sin fisuras no sólo ayuda a refinar su selección de habitaciones, sino que también agiliza su viaje de reserva.

Paso 2: Selección del tipo de habitación

Los posibles huéspedes revisan las habitaciones disponibles, sus descripciones, precios y complementos adicionales, y seleccionan la habitación que más se adapte a sus necesidades.

Consejo: Este paso es especialmente importante al configurar el motor de reservas de tu hotel. Te permite mostrar tus tipos de habitaciones de la mejor manera posible, con bonitas fotos y descripciones detalladas.

¿Lo sabías? El motor de reservas de RoomRaccoon te permite incluir complementos que se pueden reservar con la habitación para mejorar la experiencia de los huéspedes. Algunos ejemplos de complementos populares son la salida tardía, el desayuno y los tratamientos de spa.

Paso 3: Datos de la reserva

Los potenciales huéspedes proporcionan su información personal, datos de contacto y cualquier petición especial durante el proceso de reserva. (por ejemplo, alergias o requisitos dietéticos).

¿Lo sabías? RoomRaccoon almacena la información de quien hace la reserva y del huésped para futuras estancias de regreso, dentro de las normas de privacidad. Esto te facilita a ti y a los empleados del hotel atender a los huéspedes más fieles con paquetes personalizados y programas de fidelización. También facilita y agiliza que los huéspedes que vuelven completen las reservas.

Paso 4: Salida

El sistema calcula el coste total, incluidos impuestos y tasas adicionales. El HRS de RoomRaccoon te permite configurar todos los costes auxiliares, como impuestos, tasas municipales y otros, cuando configuras tu PMS integrado.

Paso 5: Pago seguro

Los huéspedes pagan su estancia de forma segura utilizando uno de los diversos métodos de pago admitidos por el sistema de reservas.

El mejor consejo: Utilizar un motor de reservas que ofrezca la opción de pago por adelantado es muy beneficioso. Minimiza eficazmente los no-shows y te permite ofrecer tarifas flexibles reembolsables o no reembolsables.

Paso 6: Confirmación de la reserva

Una vez que la reserva del huésped se haya realizado correctamente, recibirá una confirmación instantánea de su reserva por correo electrónico o SMS, con los datos de la reserva y un identificador único de reserva.

Paso 7: Actualizaciones de disponibilidad en tiempo real

El sistema de reservas actualiza la disponibilidad de habitaciones en tiempo real, garantizando una gestión precisa del inventario y evitando las reservas dobles. Este proceso automatizado con un HRS ahorra muchas horas de trabajo manual que podrían dedicarse mejor a crear experiencias significativas para los huéspedes.

Paso 8: Gestión de huéspedes

El personal del hotel puede acceder al calendario de reservas en el PMS para ver y gestionar las reservas, ver las preferencias de los huéspedes y prepararse para el check-in.

¿Lo sabías? La vista de calendario de RoomRaccoon tiene tres visualizaciones diferentes para adaptarse a tu visualización preferida de las reservas.

Paso 9: Registro de entrada y salida

A su llegada, los huéspedes facilitan sus nombres y el recepcionista recupera la información de su reserva del sistema. Los huéspedes pueden completar un registro digital a través de un iPad o tableta en la recepción, agilizando el proceso de registro. Del mismo modo, durante la salida, el sistema actualiza la disponibilidad de la habitación y se prepara para el siguiente huésped.

El mejor consejo: Busca un sistema de reservas de hotel que facilite el check-in y check-out online. Esto puede ayudar a mejorar la eficiencia de la facturación de los huéspedes y su experiencia de viaje.

Paso 10: Operaciones racionalizadas

El sistema de reservas hoteleras optimiza las operaciones del hotel automatizando tareas, garantizando una comunicación eficaz y mejorando la satisfacción de los huéspedes durante toda su estancia.