Cortesías para inspecciones

Mercadeo otorga hospedaje y alimentación a las agencias, mayoristas y futuras alianzas.

La alimentación se provee del menú “carta abierta”.

Las habitaciones asignadas a los inspectores incluyen tabla de frutas y vino.

Durante la alimentación Se ofrece únicamente una bebida alcohólica de cortesía por persona.

Cuando los inspectores tienen hospedaje incluido se ofrecerá una bebida durante el recorrido de inspección bajo el efecto sorpresa.

Se ofrecen amenidades de las habitaciones para el consumo durante el recorrido.

Se ofrecen descuentos en el Spa de hasta un 30%.

 Cortesías para guías y choferes

Se incluirá una habitación de cortesía para guía y chofer a partir de cinco habitaciones que conformen el grupo.

Se incluirá cena paquete a los guías y choferes de grupos que contemplen cinco o más habitaciones.

Se otorgan los siguientes beneficios a los guías y choferes que decidan dejar su grupo consumiendo cena o almuerzo no incluido en las instalaciones del hotel:

Grupos 1 a 4 pax: cena paquete recurrentes

 5 a 8 pax: carta paquete cortesía

 9 pax en adelante: carta abierta cortesía

 2 bebidas alcohólicas.

 No se incluye bebidas alcohólicas a los guías y choferes que tengan cena paquete.

Se le otorga servicio de lavandería gratis a los choferes y guías de grupos que hayan recibido su habitación de cortesía.

Cortesías a clientes para atención a quejas

Los colaboradores del área de recepción así como los encargados de restaurantes están autorizados para otorgar cortesías que funcionen como compensación a un servicio incompleto o por el cual el cliente muestre insatisfacción.

Para lo anterior el cliente debe ser ubicado en una categoría específica según su grado de malestar, utilizando el abanico que le indicará al colaborador autorizado las posibles regalías de acuerdo a la situación.

Cliente 1:

Grado de malestar 1 a 4

No presenta malestar significativo.

Se muestra sereno.

Reporta inconveniente y facilita el espacio para que se solucione.

Compensación: Up grade, tiquete canjeable por bebidas, vino, canapés, frutas.

 Cliente 2:

Grado de malestar 5 a 7

Grado de malestar más alto.

Reporta inconveniente y comunica su malestar.

Transmite que su estadía se empieza a ver comprometida por el incidente.

 Compensación: Up grade, descuento en cargos extras, cena, tratamiento en el spa u opciones aplicables a la categoría de Cliente 1.

Cliente 3:

Grado de malestar 8 a 10

No muestra tolerancia.

Exige la solución y una compensación inmediata.

Compensación: Devolución de hospedaje y todas las opciones aplicables a Cliente 1 y Cliente 2.

Cada cortesía otorgada a los clientes por atención de quejas deberá estar respaldada con la boleta firmada por quien autorice dicha cortesía.

Cortesías clientes VIP

Todos aquellos clientes que sean reiterativos, se encuentren celebrando una fecha conmemorativa, o a quienes el hotel quiera hacer algún reconocimiento especial, serán considerados VIP. De acuerdo a esto recibirán un detalle personalizado en la habitación incluyendo frutas y vino o cualquier otro que privilegio que servicio al cliente considere oportuno.

Cortesía socios y sus familias

Los socios tienen consumo libre de todos los servicios que el hotel provee así como un 50% de descuento en las compras de la tienda.

Los hijos de los socios tienen consumo libre en los servicios del hotel exceptuando bebidas alcohólicas. Además disfrutan de un 50% de descuento en las compras de tienda.

Los socios son los únicos en la capacitad de autorizar invitados así como de especificar sus consumos.

Se establecerá por asamblea un monto para cada uno de los socios, el cual será revisado en forma mensual y en caso de cualquier consumo que supere dicho monto será cancelado por el socio correspondiente.

 Cortesías proveedores de servicios y proveedores de productos

Los proveedores de servicios profesionales tanto como de productos que mantengan una relación directa con el hotel, gozarán de los privilegios que la persona autorizada les otorgue.

 Quien facture la comanda, en caso de cortesía como consumo de alimentos, deberá cargar a la cuenta contable correcta con la especificación del nombre del proveedor físico o jurídico.

Decoración de interiores

Mercadeo y ventas

Asesoría financiera Mora

Asistencia Monolith

Asistencia Ding Done

Central telefónica

Diseño publicitario

Página web

Sistema Integrado de Gestión

Soporte en redes

Charlas y Reuniones internas

Charlas y reuniones externas