INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Rezervační systém (Mecanismo de reserva)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	5.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti se naučí charakterizovat různé systémy rezervace ubytování v hotelu a vyplnit rezervační formulář

MECANISMO DE RESERVA

FUENTES DE INFORMACIÓN ANTES DE RESERVAR:

amigos, familiares, folletos, revistas, Internet, TV, oficinas/agencias de turismo

RESERVAR POR TELÉFONO

HOTEL

- Buenos días, hotel XY, dígame.
- ?En qué puedo ayudarle/la?
- ?Para qué fecha?
- ?Para cuántas personas?
- ?Individual/doble/triple/...?
- Un momento, por favor.
  Lo siento, el hotel está completo./ Sí, tenemos una habitación disponible.
- Sí, no hay problema.
- Habitación individual con balcón y desayuno vale 55 Euros por noche. Es posible pedir media pensión o pensión completa.
- Entoncés, una habitación ... (resumir el pedido)
- ?A qué nombre?
- ?Me da su dirección, e-mail, teléfono?
- ?Cómo prefiere pagar? En efectivo, con tarjeta, factura, voucher de agencia,..
- Sí, es posible, por supuesto.
- De nada, ahora mismo se lo comfirmamos por e-mail. Buen día, señor-a.

CLIENTE

- Buenos días/muy buenos.
- Quería/Quisiera reservar una habitación.
- Para el fin de semana del 5 al 7 de abril.
- Para 2 – 2 adultos.
- Individual con camas individuales.
- ?Puede ser con vista al mar/ montaňa/con balcón..?
- ?Y cuánto vale/qué precio tiene?
- Vale.
- De acuerdo.
- Señor-a YX.
- Sí, es la calle .., número .., ciudad .., correo ....., teléfono .....
- Con tarjeta, VISA si es posible.
- Pues, muchas gracias, señor-a, muy amable.
- Muchas gracias y adiós.

REPRESENTA DIÁLOGO PARECIDO AL ANTERIOR (puedes cambiar precios, tipo de habitación, personas,...)

RESERVAR POR CORREO ELECTRÓNICO

? <u>CÓMO EMPEZAR</u> ?

Estimados señores:

1. **El motivo de esta carta es pedirles/ recibir la información sobre el alojamiento en su hotel en las fechas entre ... y .... de julio de este año para 2 pesonas, 2 habitaciones individuales con desayuno....**
2. **Me dirijo a Uds. para reservar/para saber si sería posible reservar en su hotel el alojamiento en las fechas .....**

? <u>CÓMO TERMINAR</u> ?

1. **Deseándoles una excelente temporada, aprovecho la oportunidad para saludarles...**
2. **Quedo a la espera de su amable respuesta y aprovecho la ocasión para enviarles un saludo cordial...**
3. **Les agradezco mucho por su respuesta....**
4. **En espera de su (pronta) respuesta, me despido...**

Un saludo cordial / Saludos cordiales

XY

RESERVAR ON-LINE

- en páginas web del hotel o por medio de organizaciones que se dedican a on-line reservas (booking)
- es posible comparar los precios, leer evaluación de clientes, críticas,..

Es bastante <u>rellenar</u> :

- destino/país/región
- llegada/salida + tiempo de estancia
- número de clientes (adultos + niňos)

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- precio (mínimo/máximo)
- tipo de alojamiento/número de estrellas/cierto hotel
- distancia a (centro/mar/playa/pista de esquí..)
- servicio complementario
- amueblado de habitación, etc.

RESERVAR POR MEDIO DE AGENCIA DE VIAJES

AGENCIA DE VIAJES:

- **representa a 1 o más turoperadores en un país/región determinado**
- **negocia el precio con proveedores (hoteles, transportistas, servicios de guías, restaurantes,...)**
- **dispone de su propio <u>catálogo de ventas</u> que contiene:**

  - **descripción de hotel / habitaciones / servicio**
  - **precios en varias temporadas (alta / baja)**
  - **descripción detallada de la estancia (desde la llegada hasta la salida)**
  - **excursiones facultativas**
  - **contrato entre agencia y consumidor (condiciones de cancelar, seguro,..)**
  - **material gráfico de calidad- fotos de instalaciones exteriores e interiores (!!! no siempre corresponden con realidad, muchas veces sirven para atraer, influir a la decición del cliente !!!)**

Rellena el formulario de reserva con datos de tu familia

Llegada:	**Salida:**	**Número de noches:**
Número de pasajeros:	**Número de adultos:**	**Número de niňos:**
Nombre:	**1-er apellido:**	**2 apellido:**
Nacionalidad:	**DNI / pasaporte:**	
Dirección:	**Ciudad:**	**C.P.**
País:	**Teléfono de contacto:**	**E-mail:**
Tipo de habitación: **individual**	**doble**	**triple**
cuádruple	**suite**	**cama extra**
Tipo de pensión: **desayuno**	**media pensión**	**pensión completa**
Formas de pago: **tarjeta**	**efectivo**	**Reconfirmado por Sr./Sra.:**
cuenta corriente	**voucher agencia**	**fecha:**