Definición, registro y documentación de un cubierto

Publicado: Abril 2012	Última versión: Mayo 2013	Código: 99-00-06-PR-S-08-00

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Objetivo y alcance

Este manual define la estandarización de la política de NH Hoteles para el seguimiento, la utilización y la definición de un CUBIERTO dentro de todas las distribuciones de a&B. Es importante comprender la definición de CUBIERTO para la actividad en del departamento de A&B.

Con la información de los resultados seremos capaces de entender las actividades de ADR (precio de venta) de un departamento. El KPI proporciona la información esencial sobre el número de personas que han sido atendidas dentro del departamento de A&B en un punto de venta durante un periodo específico de servicio o dentro de un departamento individual. Toda esta información se recibirá una vez que los cubiertos sean implementados y su gestión esté implementada en la operativa.

Una vez que esté implementada y ejecutada la definición de CUBIERTO, los resultados de los KPI's influirán y optimizarán nuestro futura planificación, seguimiento, gestión de precios e ingresos del departamento.

Contenido

1 KPI's
2 Definición de un cubierto dentro de los departamentos de A&B
3 Gestión operativa del Bar, Restaurante, Room Service, Spa y otros
4 Gestión operativa en banquetes y MICE
5 Informes y Controlling
6 Procedimientos relacionados
7 Validación del procedimiento

1 KPI's

Los KPI's más importantes que analizaremos en cuanto la política y el seguimiento de CUBIERTOS estén implementados son los siguientes:

1. **FTE/ Revenue**
   Indicación de la productividad de un empleado dentro del departamento

2. **CUBIERTO/ FTE**
   Indicación de cuantos CUBIERTOS han sido servidos por un empleado

3. **Revenue/ CUBIERTO**
   Indicación de ADR (precio de venta) en A&B y la actividad del mercado

2 Definición de un CUBIERTO en los departamentos de A&B

***Responsable*: Departamentos de A&B (y Director de Hotel)**

Cada vez que un huésped pida cualquier cosa para comer o beber dentro de un punto de venta de A&B, la política estándar es marcar 1 CUBIERTO en el NHS BIRD POS.

Ejemplos:

Cliente A - 1 Refresco	=1 Cubierto
Cliente B - 1 Bebida caliente	=1 Cubierto
Cliente C - 1 Comida (Ejemplo NH Burger)	=1 Cubierto

Si un huésped permanece durante un periodo más largo dentro del mismo punto de venta de A&B, la política estándar es seguir marcando 1 CUBIERTO en NHS BIRD POS.

Ejemplos:

Cliente A - 1 refresco y después el cliente pide un café	=1 Cubierto
Cliente B - 1 café y una comida y más tarde 1 refresco	=1 Cubierto
Cliente C - 1 hamburguesa y un refresco y después un café	=1 Cubierto
Cliente D - 1 cena y vino y después café y un digestivo al final	=1 Cubierto

Rooms Service:

Si se ha registrado el pedido y está claro si se trata de un pedido para una, dos o más personas, el número de CUBIERTOS debe ser adaptado.

Desayuno:

Una persona que desayuna en cualquier punto de venta de A&B es igual a CUBIERTO, dos personas con desayuno serían 2 CUBIERTOS, etc.

Huéspedes moviéndose entre dos puntos de venta de A&B:

En algunos hoteles existen varios puntos de venta de A&B y es muy común que la gente, por ejemplo, comiencen el aperitivo en el bar y se muevan después para comer en el restaurante o viceversa (es decir, cenan en el restaurante y después se pasan al bar para tomar un digestivo) Esta definición de moverse entre puntos de venta de A&B aplica a todos los puntos de venta de A&B de un hotel.

Por eso, si un huésped (o más) se mueven de un punto de venta de A&B a otro su ticket se transferirá de un departamento al otro sin cerrar la mesa. En el nuevo punto de venta de A&B al que se ha pasado el huésped NO debe contemplarse como un nuevo CUBIERTO.

Resumen: siempre que sirvamos a una persona en cualquier punto de venta de A&B (desayuno, comida, cena, Room Service, terraza, playa, piscina u otros) con algo de comer o beber

1 PERSONA = 1 CUBIERTO

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

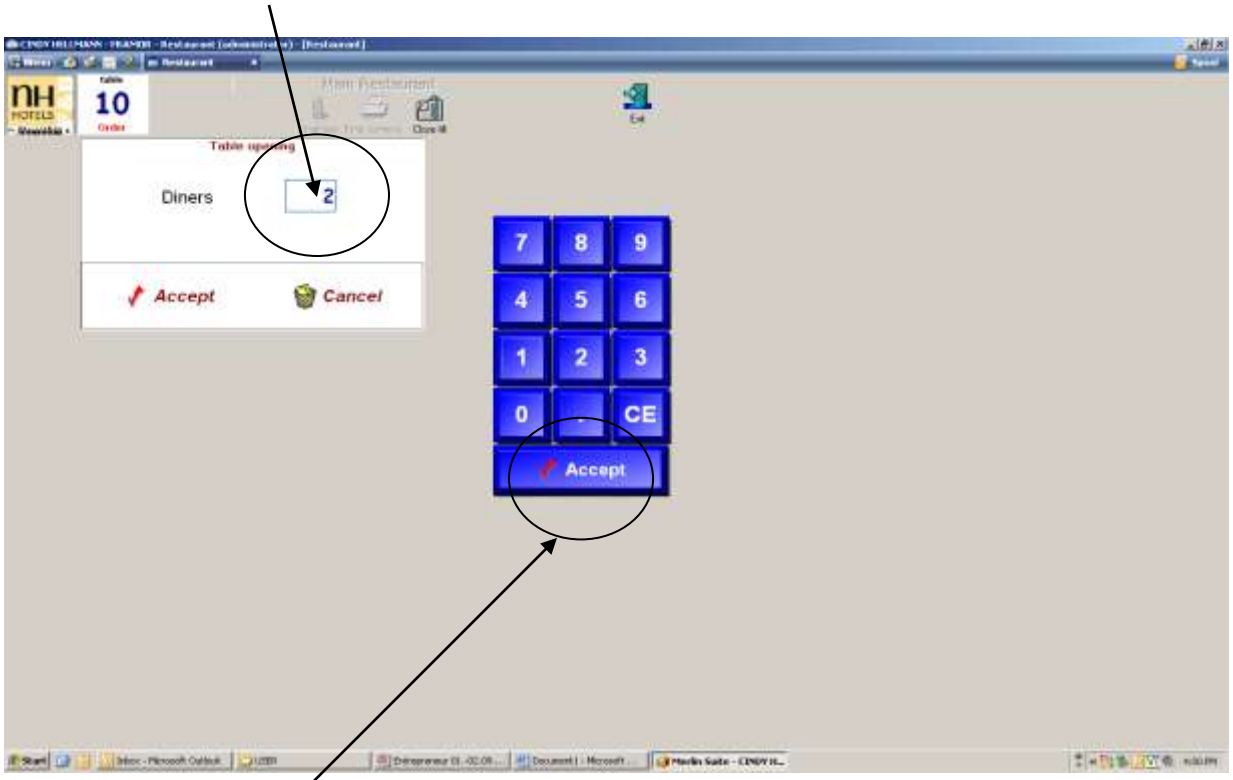
3 Gestión operativa del Bar, Restaurante, Room Service, Spa y otros

***Responsable*: Dirección de A&B y todos los empleados del Departamento de A&B**

Proceso:

- Una vez abierta una mesa en el NHS BIRD POS del punto de venta de A&B para registrar una comanda, aparece la siguiente pantalla.
- El número de CUBIERTOS (=personas) deben ser registrado según el número de personas que han sido servidas en la mesa.

1. Indicación del número de cubiertos



2. Clicar en “Aceptar” para confirmar el número de CUBIERTOS.

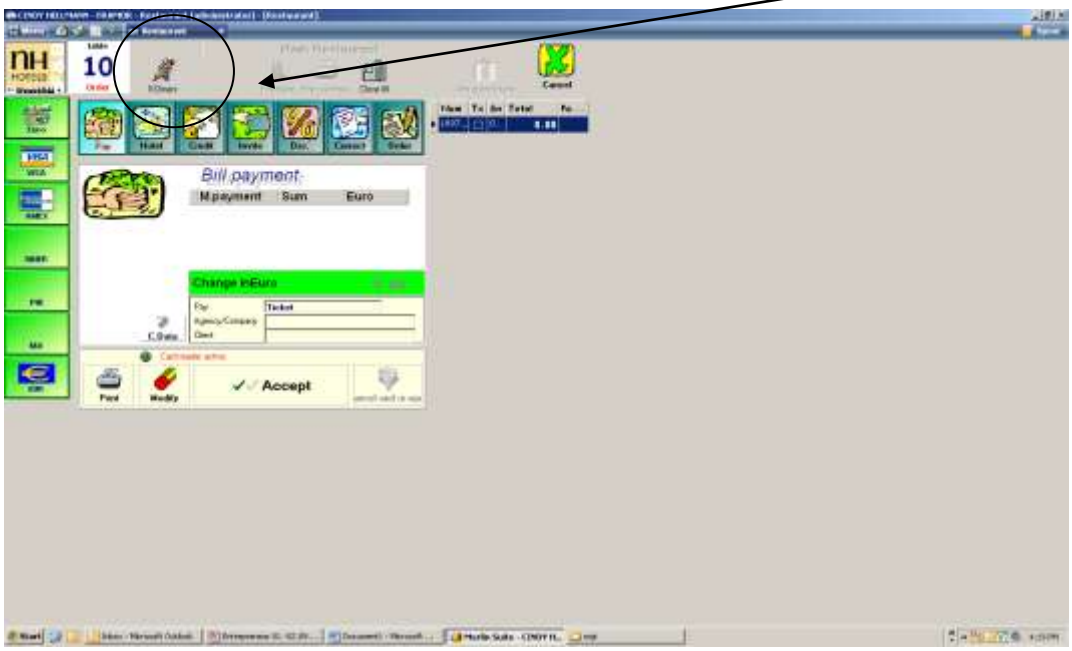
- Después de indicar el número correcto de CUBIERTOS, el/la camarero/a puede proceder con el pedido.
- En caso de que no haya cambios en el número de personas que consumen servicios de A&B, los CUBIERTOS no deben ser cambiados.
- El/la camarero/a puede estar siempre cerca de la mesa.

Ajuste del número de cubiertos:

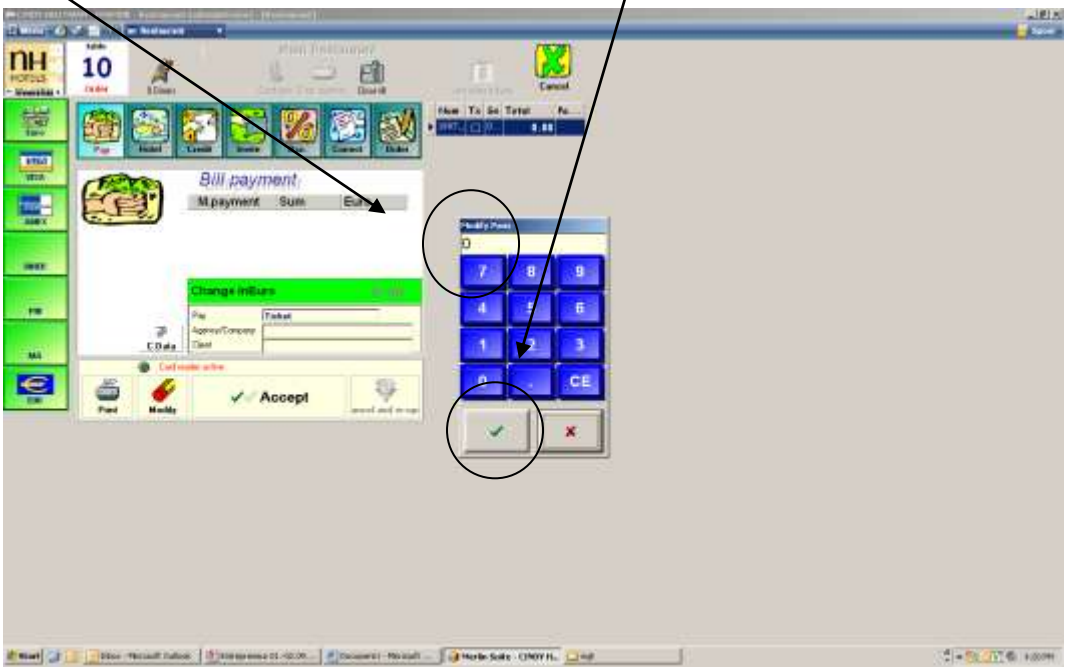
En el caso de que tres personas hayan empezado a consumir artículos de A&B en una mesa y una cuarta persona o más se agreguen a la mesa, debe realizarse un ajuste de los CUBIERTOS. El ajuste se puede realizar en cualquier momento, pero debe llevarse a cabo antes del cierre del *check* del huésped. En caso contrario, el ajuste de CUBIERTOS no se procesará correctamente en el sistema.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Después de clicar el botón de CERRAR aparecerá esta pantalla. Para cambiar los CUBIERTOS, pincharemos sobre el botón DINERS.



Después de clicar el botón DINERS, aparecerá esta nueva pantalla en la que podremos cambiar el número de CUBIERTOS. Después aceptamos el ajuste y continuamos con el servicio.



Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

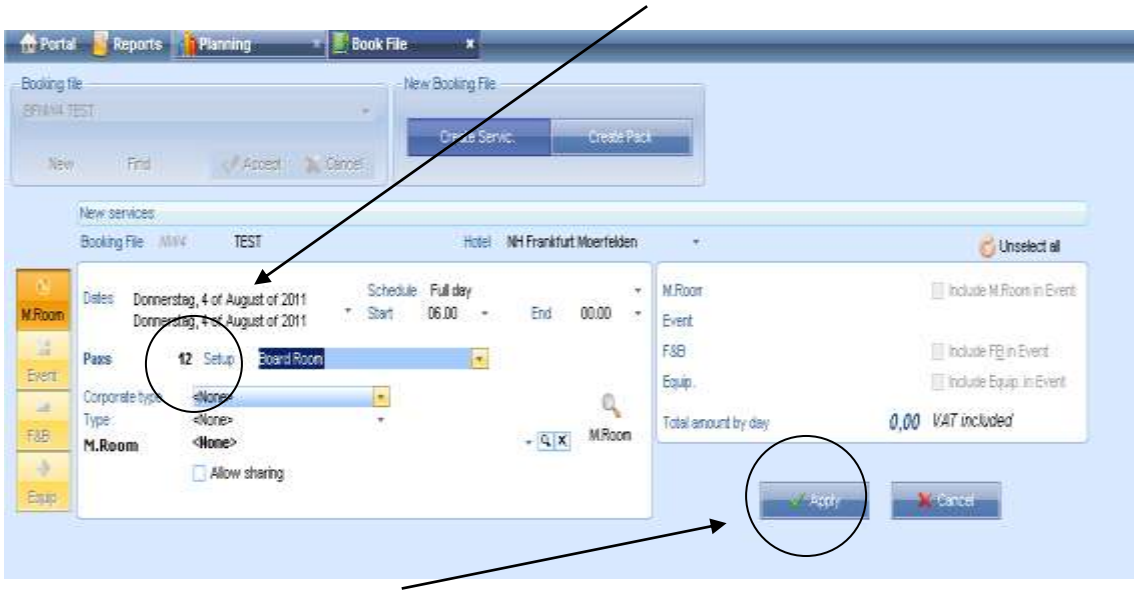
4 Gestión operativa en banquetes y MICE

***Responsable*: Comerciales internos del hotel, MICE Booking offices y todos los empleados del Departamento MICE del hotel**

En el programa WEB Meetings nos referimos a CUBIERTOS para reuniones y banquetes. El número de asistentes a una reunión será igual al número de CUBIERTOS:

Proceso:

Crear el Booking File (reserva). Una vez que se ha creado, para empezar a registrar los datos, apareceré esta pantalla. El número de personas debe indicarse en el campo PAXS.



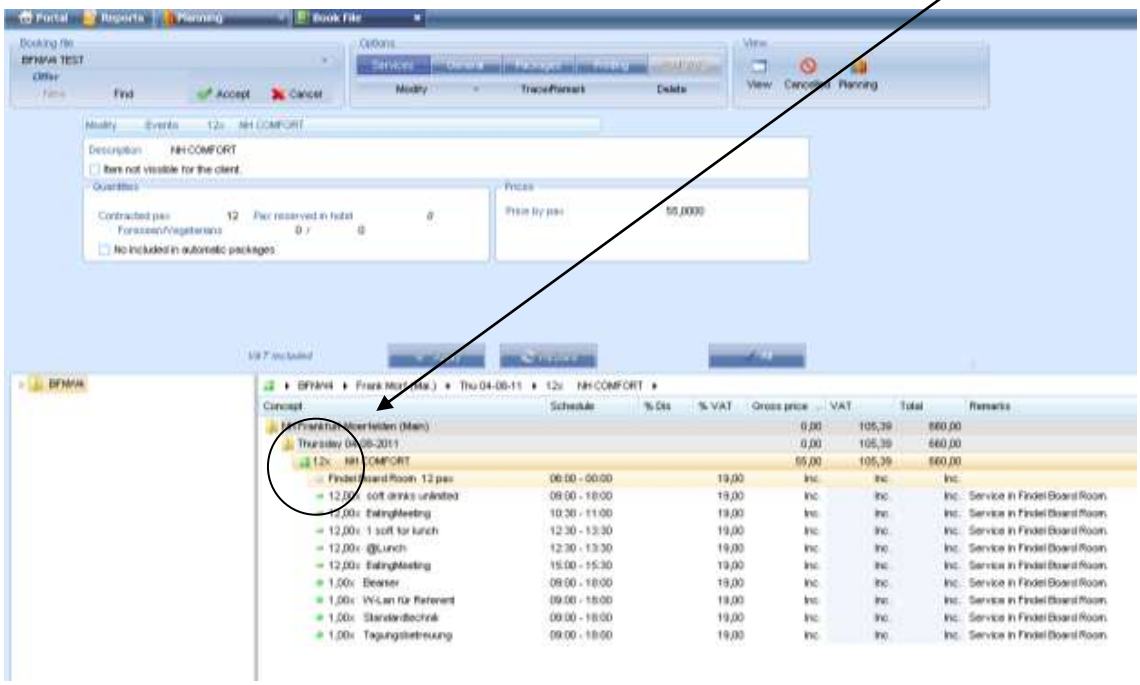
Tras completar toda la información necesaria del Booking File, clicaremos sobre el botón APLICAR.

El número de CUBIERTOS habrá sido guardado y procesado para este Booking File.

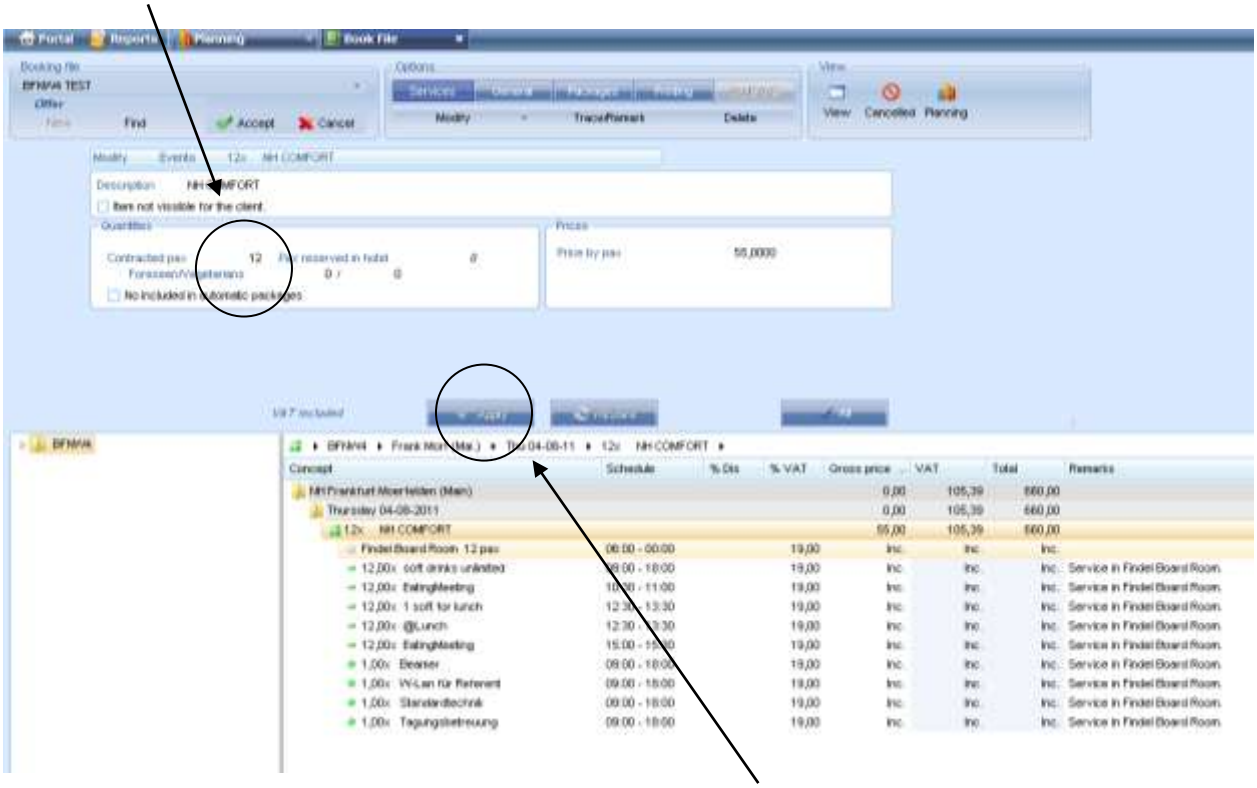
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Ajuste del número de CUBIERTOS:

Abriremos el Booking File y ajustaremos el número de CUBIERTOS en cada línea de servicio individual. El número existente de personas se abre a través de CLICK ON IT para cambiar el número de CUBIERTOS según corresponda.



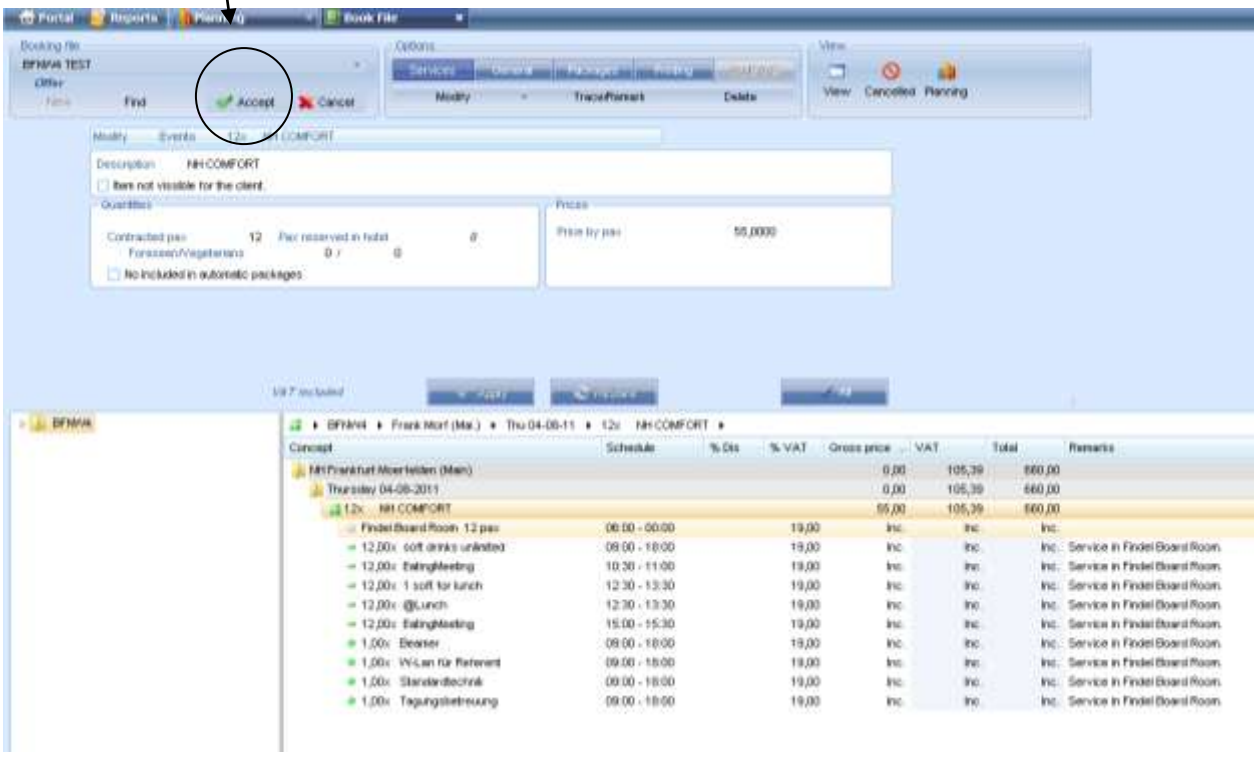
También tendremos que cambiar el número de CUBIERTOS en el campo CONTRACTED PAX.



Después de esto, cliclaremos sobre APLICAR.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Finalmente, clicaremos ACEPTAR para cerrar el Booking File y guardar todos los cambios realizados y la información actualizada.



El número de CUBIERTOS habrá sido modificado.

<u>Solamente hay una cosa especial dentro del departamento de C&B</u>:

Un paquete de reunión con todos los servicios incluido es igual a 1 CUBIERTO. Si la misma persona asiste también a una cena en el hotel se contará como 1 CUBIERTO adicional.

<u>Resumen</u>

1 Paquete MICE + 1 cena con el mismo cliente = 2 CUBIERTOS

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

5 Informes y Controlling

***Responsable*: Dirección de A&B, Jefes de Departamento, Controlling financiero , Director del Hotel**

Bar, restaurante y cualquier otro punto de venta de A&B (excepto desayuno y Banquetes y Mice)

El informe *HCO1* muestra el número total de CUBIERTOS en cada punto de venta para el período de tiempo indicado o punto de ventas bajo COM.

DAILY TICKETS

NH FRANKFURT/MOERFELDEN 07-08-11 Sunday HC01 Pay. 1

Till: Main Restaurant

Control	Time	Tbl	Wai	Com	Net Price	Tax	Total	Concept	Invoice	Customer/ M. payment
- Lunch -										
Room: Restaurant										
Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)										
199941	07.14	20	6	1	15,97	3,03	19,00	Room charge		Room229 PETER HIRST
199942	09.40	10	51	2	31,94	6,06	38,00	Room charge		Room324 STEPHAN BEIL
199943	09.41	10	51	1	15,97	3,03	19,00	Room charge		Room520 GERNOT BEIL
199944	09.48	11	51	6	95,82	18,18	114,00	Room charge		Room4014 MEDIA MARKT
					159,70	30,30	190,00	TOTAL Till shift: 8971 (01:48 at 15:41)		
					159,70	30,30	190,00	Room charge in NH FRANKFU		

- Dinner -

Desayuno

Para obtener las cifras correctas (ADR y CUBIERTOS) en el POS de desayunos es necesario combinar los dos siguientes informes.

El informe *afparte – Parte de producción diario* indica el número de personas para el desayuno.

DAILY PRODUCTION REPORT 07/08/2011 Pag. 1

Date 08/08/2011 Time 11:37 Ref. afparte 257 NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

Ser	Description	Room Quan	Room Pax	Gross amount Gross amount	Discounts & Commissions Dis	Com	For.Com.	Quan	Credit	Nett amount Quan	Nett amount	Average prices o/Room	o/Pax	Account link Acc.Acount / Dpt. / Manag.Acc.
1	**Revenue**			**7.131,04**	**-4,03**	**0,00**	**-52,87**		**-78,88**		**7.048,13**			
1.1	**Rooms**	**62,00**	**96**	**2.937,83**	**0,00**	**0,00**	**-49,57**	**0,00**	**-33,17**	**62,00**	**2.904,66**	**46,85**	**30,26**	
	Real rooms	299,00	598	Rooms 20,74%	Pax 16,05%	Revpar 9,71								
1.1.1	**Rooms**													
2	Twin	24,00	35	1.042,99	0,00	0,00	0,00	0,00	-23,36	24,00	1.019,63		29,13	0
3	Queen	35,00	54	1.674,70	0,00	0,00	-20,59	0,00	0,00	35,00	1.674,70		31,01	0
6	Deluxe	3,00	6	200,98	0,00	0,00	-29,08	0,00	0,00	3,00	200,98		33,50	0
1.1.2	**Others rooms**													
9	Supplement	0,00	1	19,16	0,00	0,00	0,00	0,00	-9,81	0,00	9,35		9,35	0
1.2	**Food & Beverage**	**437,00**		**3.653,98**	**-4,03**	**0,00**	**-3,20**	**-4,00**	**-26,72**	**433,00**	**3.623,23**			
1.2.1	**Breakfasts**	**108,00**	**108**	**935,22**	**0,00**	**0,00**	**-3,20**	**-3,00**	**-23,95**	**105,00**	**911,27**	**8,68**	**8,44**	
	%/pax	112,50												
601	Breakfast Buffet	108,00	108	935,22	0,00	0,00	-3,20	-3,00	-23,95	105,00	911,27		8,44	0

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

En el caso de que un hotel tenga más de un precio para el desayuno (es decir, LG/ o tarifas especiales para ciertos grupo) es aconsejable que el número de personas se separe para obtener el ADR correcto para desayuno.

Con la ayuda del informe *afesta25* obtienes el número de personas (CUBIERTOS) con un precio diferente para desayuno.

PRODUCTION BY SEGMENTS - 07/08/11

Pag. 1

Date: 08/08/2011 Time 11:56 Ref: afesta25

257 NH FRANKFURT/MOERFELDEN

Amount without taxes.

		ROOMS				BREAKFASTS			OTHERS	TOTAL
Cod	Description	Quan	Pax	Amount	Av.Price	Quan	Amount	Av.Price	Amount	Amount
10	Rack Rate High								170,98	170,98
11	Rack Rate Medium	3,00	6	228,74	76,25					228,74
12	Week End					2,00	31,93	15,97		31,93
15	Special Offer	7,00	14	437,96	62,57	3,00	47,90	15,97	75,77	561,63
16	Special Packages	2,00	4	169,63	84,82				10,70	180,33
17	Fit ITO	4,00	8	205,60	51,40	6,00	47,91	7,99	85,88	339,39
19	Vouchers	2,00	3	100,37	50,19	3,00	17,62	5,87	42,52	160,51
20	Corp.Contract C	5,00	5	415,90	83,18	1,00	15,97	15,97	24,54	456,41
23	Corp.Contract Special	7,00	8	352,33	50,33	1,00	15,97	15,97	9,41	377,71
30	Internet merchat rate								34,66	34,66
32	Segment 32					7,00	111,77	15,97	2.428,58	2.540,35
35	ITO Groups	15,00	26	315,14	21,01	65,00	494,92	7,61	299,83	1.109,89
36	OTO Groups			0,06		13,00	103,76	7,98		103,82
38	Crews	5,00	6	97,20	39,44					197,20
39	Bus.Group inhouse meeting								33,61	33,61
42	Employee Rate	1,00	2	24,24	24,24	4,00	23,52	5,88		47,76
45	Trav.Agents	11,00	18	457,49	41,59				15,72	473,21
	TOTAL	**62,00**	**96**	**2.904,66**	**46,85**	**105,00**	**911,27**	**8,68**	**3.232,20**	**7.048,13**

➔ De 96 huéspedes en el hotel, 42 personas tuvieron con un precio reducido de desayuno.

Banquetes y MICE

De debe realizar un conteo manual de los CUBIERTOS, bien a través del informe HC01 o a través de una plantilla propia con los CUBIERTOS reservados del día.

Una vez obtenidos los KPI's que muestran la actividad diaria de A&B, podremos realizar la evaluación y obtener conclusiones que permitan definir las posibles acciones a realizar.La herramienta corporativa de reporting de A&B con todos los KPI's y otros indicadores será compartida mensualmente a nivel de BU.

6 Procedimientos relacionados

Informes de A&B
KPI's

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

7 Validación del procedimiento

Versión	Area corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
1	Operations **(Process Owner)**	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.