



TMS4H_Interlocutores de la reseva

Corporate IT & Organization
October 2016

TMS4H

Interlocutores de la reserva

Cuando creamos una reserva, debemos informar los siguientes interlocutores que determinarán los contratos, tarifas, comisiones y otras condiciones a aplicar:

The screenshot shows a software interface titled 'Call Center'. It has a sub-header 'Incoming call' with a 'Go to reservation' link. Below this is a section 'Client's identification' with several input fields and radio buttons. The 'Main Customer' field is highlighted in yellow and contains the value '0000001003'. There are radio buttons for 'Guest', 'TA', 'Company', and 'All' (which is selected). Other fields include 'Main client's name', 'Guest Id', 'Contact name', 'Company', 'CRS', 'Branch cust.', 'Queue CRO', 'Branch comp.', and 'Branch CRS'. Below the identification section are two more sections: 'Selection criteria' and 'Result by selected criteria', both with a folder icon.

This screenshot shows a form with two main sections. The left section is titled '1 Main client' and contains a text input field with the value '1016882287'. Below this are two more rows: '2 CRS' and '3 Company Resp. Reser.', each with an empty text input field. The right section is titled 'Branch Client' and contains two rows: 'Branch of CRS' and 'Branch company', each with an empty text input field.

- **Cliente comercial:** es el interlocutor que solicita la reserva. El cliente comercial determina los contratos a aplicar (tarifas, comisiones, etc.)
- **CRS:** Central de Reservas, Organizador profesional de eventos, etc. que actúa como canal entre el hotel y el cliente comercial, pudiendo reclamar a su vez una comisión por las gestiones realizadas. Siempre se aplicará una comisión y nunca un descuento para el/la CRS
- **Empresa Responsable:** Empresa para la cual se realiza la reserva. En caso de que el cliente comercial tenga más de una sucursal tendremos también que seleccionar la correcta (Branch)

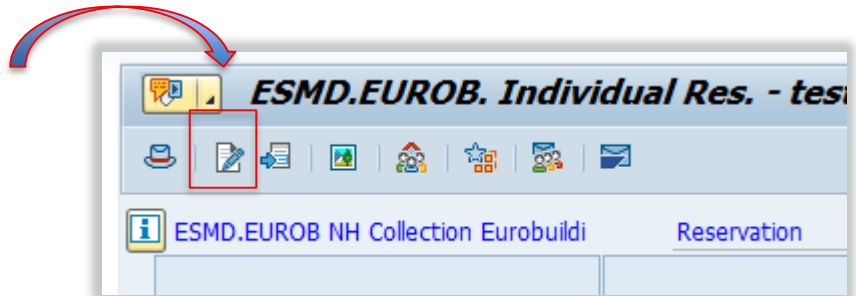


Es fundamental identificar a estos interlocutores durante el proceso de creación de una reserva para que TMS nos ofrezca los acuerdos a aplicar

TMS forHotels nos ofrece diferentes posibilidades para facturar una reserva según las necesidades del cliente. En ocasiones es suficiente con modificar la cabecera de los folios y en otros casos más complejos necesitamos informar de la función que realizará cada interlocutor (receptivo, fiscal, pagador)

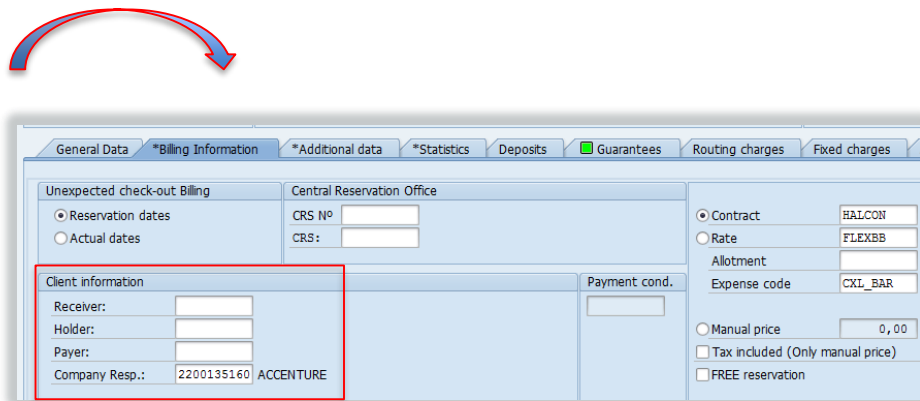
Modificar cabecera del folio

- Pagador, receptor y fiscal de la factura es el mismo cliente

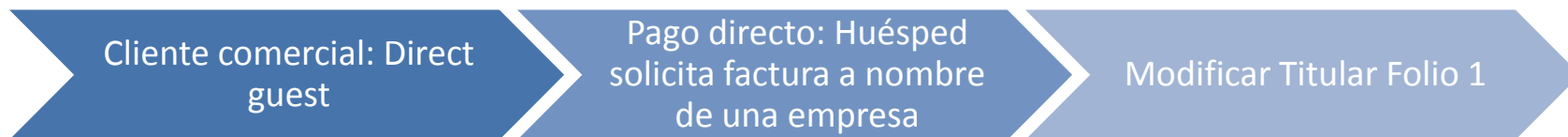


Completar Datos cliente*

- El cliente pagador es diferente del titular y del fiscal (el que recibe la factura)
- El pagador y titular de la factura son los mismos pero distintos al fiscal



* El titular del folio debe ser el mismo que el Cliente comercial



Informaremos los datos de la empresa como titular del folio correspondiente:

- ☐ Utiliza diferentes criterios de búsqueda para encontrar la empresa (búsqueda por nombre, Tax number, branch, etc.)
- ☐ Asegúrate que la empresa no está creada en CRM antes de crear una nueva

Folios header									
ESMD.EUROB NH Collection Eurobuilding COLLECTION									
R...	Folio	Payment method	Payt Terms	Tax incl.	Responsible Folio	Format identif.	Holder	Name	Branch
	1	On-desk payment		☐	Main Guest	IND	2000059309	REPSOL PETROLEO SA	0000148967

Cliente comercial: Halcón viajes

Huésped solicita factura de extras a nombre de su empresa: Accenture

Modificar Titular Folio 1

Modificaremos el titular del folio 1

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuildi Reservation 21162305 Client: 1000032086 HALCON VIAJES Amount: 275.72

Arrival: 21.12.2016 Wednesd... RoomType: Superior Double Show Subtypes Meal Plan: BB

Folios header

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuilding COLLECTION

R...	Folio	Payment method	Payt Terms	Tax incl.	Responsible Folio	Format identif.	Holder	Name	Branch	Fis.clas	Reas.
1	On-desk payment				Main Guest	IND					
2	Credit	C030			Main client	DAILY	1000032086	HALCON VIAJES	0000066499		
3	On-desk payment				Main Guest	IND					
4	On-desk payment				Main Guest	IND					

Reservation folios header

Rou...	Folio	Payment method	Terms. Pay	Tax incl	Format	Responsible Folio	Holder	Holder name	Branch
1	On-desk paym...				IND	Main Guest	2000059583	ACCENTURE HUMAN CAP...	0000149799
2	Credit	C030			DAILY	Main client	1000032086	HALCON VIAJES	0000066499
3	On-desk paym...				IND	Main Guest			
4	On-desk paym...				IND	Main Guest			

En este escenario no es necesario añadir ninguna información en el apartado "Datos cliente" de la pestaña "Datos de facturación"

Cliente comercial:
Halcón viajes

Modifican condiciones de reserva original -> Reserva a crédito:
Solicitan facturar a crédito a la empresa responsable (E&Y)

Modificar Titular Folio 2

Modificaremos el titular del folio 2. Tanto el pagador, como el receptivo y el fiscal de la factura serán E&Y. TMS hará las validaciones de condiciones de crédito del cliente titular del folio.

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuildi Reservation 21162305 Client: 1000032086 HALCON VIAJES Amount: 275.72

Arrival: 21.12.2016 Wednes... RoomType: Superior Double Show Subtypes Meal Plan: BB

Folios header

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuilding COLLECTION

R...	Folio	Payment method	Payt Terms	Tax incl.	Responsible Folio	Format identif.	Holder	Name	Branch	Fis.clas	Reas
1	On-desk payment				Main Guest	IND					
2	Credit	C030			Main client	DAILY	1000032086	HALCON VIAJES	0000066499		
3	On-desk payment				Main Guest	IND					
4	On-desk payment				Main Guest	IND					

Reservation folios header

Rou...	Folio	Payment method	Terms. Pay	Tax incl.	Format	Responsible Folio	Holder	Holder name	Branch	Reas
1	On-desk payer				IND	Main Guest				
2	Credit	C030			DAILY	Main client	2000037493	ERNST & YOUNG ABOGA..0000084281		
3	On-desk paym...				IND	Main Guest				
4	On-desk paym...				IND	Main Guest				

En este escenario no es necesario añadir ninguna información en el apartado “Datos cliente” de la pestaña “Datos de facturación”

- ❑ Cuando interviene más de un interlocutor en una reserva y desempeñan diferentes funciones en cuanto a la facturación, utilizaremos los campos “Datos Cliente” de la pestaña “Datos de facturación”:

Ejemplo 1: Halcón Viajes nos solicita que emitamos a su nombre la factura y se la enviemos a ellos. El pago lo recibiremos de Repsol, por lo tanto lo informaremos en el campo pagador (payer) con su número de cliente correspondiente

General Data *Billing Information *Additional data *Statistics Deposits ☒ Guarantees Routing charges

Unexpected check-out Billing
☒ Reservation dates
☐ Actual dates

Central Reservation Office
CRS Nº
CRS:

Client information
Receiver:
Holder:
Payer: 2000059309 REPSOL PETROLEO SA

Payment cond.

☒ Contract
☐ Rate
Allotment
Expense code
☐ Manual price
☐ Tax included (Only)



TMS hará las validaciones de condiciones de crédito del cliente informado como pagador. En FI la deuda quedará registrada en el cliente pagador.



Para que se apliquen estas excepciones debemos asegurar que el titular del folio coincide con el informado como cliente comercial:

Folios header

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuilding COLLECTION

R...	Folio	Payment method	Payt Terms	Tax incl.	Responsible Folio	Format identif.	Holder	Name
1	On-desk payment			☐	Main Guest	IND		
2	Credit		C000	☐	Main client	DAILY	1000032086	HALCON VIAJES
3	On-desk payment			☐	Main Guest	IND		
4	On-desk payment			☐	Main Guest	IND		

NH Collection Eurobuilding

CL PADRE DAMIÁN, 23
 28036 - MADRID
 Spain
 Telf: 913537300 Fax:913454576
 nhcollectioneurobuilding@nh-hotels.com

ESA10005510
 HALCON VIAJES
 ARENAL LLUCHMAJOR
 07620 LLUCHMAJOR - Spain

Nº Cliente: 1000032086 0000066499
 Reserva: 0021162305

HALCON V (70 - CS - VILLARREAL - LA MURA
 LA MURA, 27
 12540 VILLARREAL
 Spain

Ejemplo 2: Halcón Viajes nos informa que el pago y la emisión de la factura debe ser a cuenta de Repsol, pero que debe ser enviada a Halcón

Añadiremos Repsol como cliente fiscal (Holder), manteniendo el titular del folio 2 a Halcón viajes, y dejando el blanco el campo del cliente receptivo (Receiver)

ESMD.EUROB NH Collection Eurobuildi Reservation 21162305 Client: 1000032086 HALCON VIAJES

Arrival: 21.12.2016 Wednesd... RoomType: Superior Double ☐ Show Subtypes Meal Plan
Nights: 2 Guests: AD 1 JU 0 CH 0 BB 0 Currency: EUR First service:
Depart.: 23.12.2016 Friday Room: ☐ No move Last service:

General Data *Billing Information *Additional data *Statistics Deposits ☒ Guarantees Routing charges Fixed charges

Unexpected check-out Billing Central Reservation Office

☒ Reservation dates CRS N°
☐ Actual dates CRS:

Client information Payment cond.

Receiver:
Holder: 2000059309 REPSOL PETROLEO SA
Payer: 2000059309 REPSOL PETROLEO SA

☒ Contract HALCON
☐ Rate FLEXBB
Allotment
Expense code CXL_BAR
☐ Manual price 0,00
☐ Tax included (Only manual price)

Quando el campo esté en blanco tomará los datos del titular del folio 2, Halcón en este ejemplo



En caso de que alguno de los interlocutores sea un cliente de facturación electrónica, será necesario reenviar la factura por correo ordinario



Para que se apliquen estas excepciones debemos asegurar que el titular del folio coincide con el informado como cliente comercial:

Reservation status: CONFIRMED

Reservation folios header

Rou...	Folio	Payment method	Terms. Pay	Tax incl	Format	Responsible Folio	Holder	Holder name	Branch
	1	On-desk paym...		☐	IND	Main Guest			
	2	Credit	C000	☐	DAILY	Main client	1000032086	HALCON VIAJES	0000066499
	3	On-desk paym...		☐	IND	Main Guest			
	4	On-desk paym...		☐	IND	Main Guest			

NH Collection Eurobuilding

CL PADRE DAMIÁN, 23
28036 - MADRID
Spain
Telf: 913537300 Fax:913454576
nhcollectioneurobuilding@nh-hotels.com

**Cliente fiscal/
Holder**

ESA28047223
REPSOL PETROLEO SA
- MENDEZ ALVARO 44 0
28045 MADRID - Spain
N° Cliente: 2000059309 0000148964
Reserva: 0021162305

HALCON VIAJES
ARENAL LLUCHMAJOR
07620 LLUCHMAJOR
Spain

**Cliente
Receptivo
/Receiver**

THANKS!

nh | HOTEL GROUP

nh
HOTELS


NH COLLECTION

nh*ow*

Hesperia
RESORTS

www.nh-hotels.com