

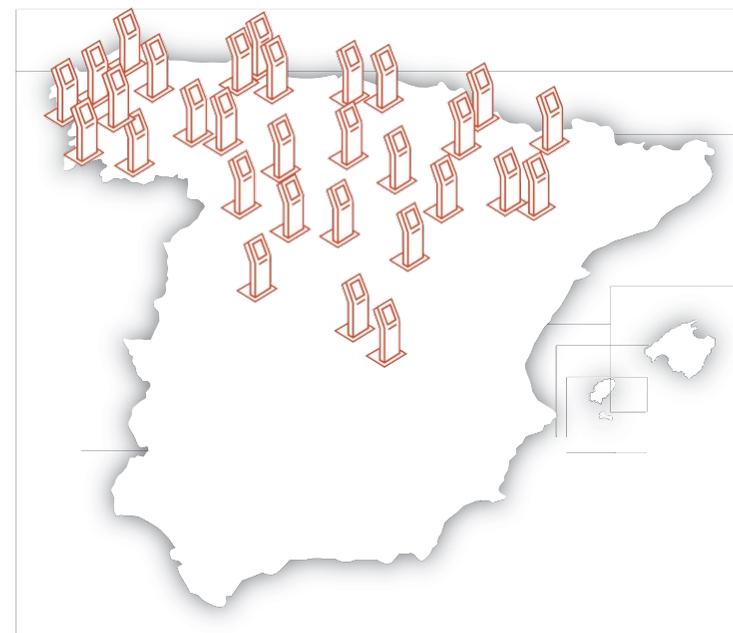
# Servicio de recepción online



## Servicio de recepción online

Ponemos a disposición de nuestros clientes un servicio de recepción online para alojamientos turísticos, central de reservas telefónica y telegestión integral 24/7 proporcionada desde un contact center profesional, multidioma y especializado en hotelería.

### NIVEL DE IMPLANTACIÓN



**+2.500**

HABITACIONES

**+70**

INSTALACIONES



# ¿Qué hacemos?

Servicio  
de  
recepción  
online



**COMUNICACIÓN  
MULTILINGÜE**



**CHECK-IN**



**GESTIÓN  
DE COBROS**



**GRABACIÓN  
DE LLAVES**



**VENTA Y ATENCIÓN  
PERMANENTE**



**UP-SELLING &  
CROSS-SELLING**



**INFORMACIÓN  
LOCAL**



**RESOLUCIÓN DE  
INCIDENCIAS**



## RECEPCIÓN ONLINE

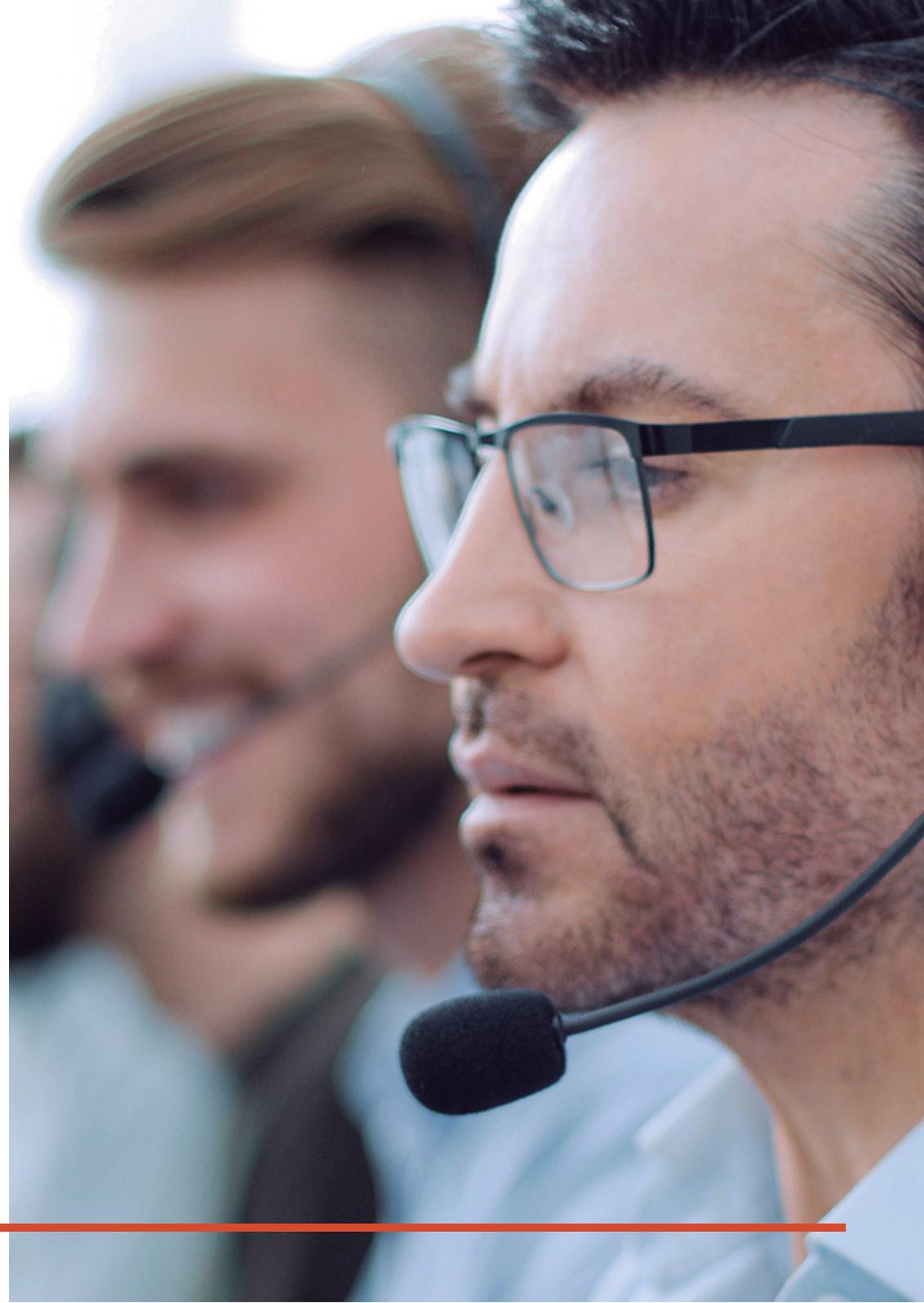
- Check-in.
- Control de accesos automatizado.
- Venta llegadas por puerta.
- Up-selling y cross-selling.
- Gestión de cobros.
- Información y resolución de incidencias.

## CENTRAL DE RESERVAS TELEFÓNICA

- Atención 24 horas al día 7 días a la semana.
- Personal especializado y profesional.
- Total orientación a ventas.
- Multidioma.
- Up-selling y cross-selling
- Gestión de cobros.
- Información y resolución de incidencias.

## GESTIÓN INTEGRAL

- Gestión comercial del alojamiento.
- Gestión remota de la operativa diaria.
- Atención al cliente.
- Gestión de proveedores.
- Gestiones administrativas básicas.



# Equipo Guestin

Servicio  
de  
recepción  
online

Los recepcionistas de nuestro contact center son profesionales multidioma, que cuentan con formación en turismo y experiencia en hotelería y agencias de viajes, además de disponer una clara orientación comercial y de atención al cliente.



RAMÓN ÁLVAREZ  
*Coordinador y responsable del CAC*



ANA FERNÁNDEZ



CLARA SÁNCHEZ



ELENA REGUEIRO



MARTINA PANDELO



CARLOS CORTIZO



BRAIS VÁZQUEZ



ANDRÉS RODO



VERÓNICA CASTRO



YOLANDA ARAÚJO



XIÁN LÓPEZ



ANTÍA SESTAY



MARTA TARRÍO



JUAN BASOA



CRISTINA LÓPEZ



LAURA CASTRO



ANGÉLICA LERMA



IRIA GALEGO



---

El proyecto Guestin ha sido uno de los 10 seleccionadas en la primera edición de Turislab, la aceleradora de empresas turísticas impulsada por la Axencia de Turismo de Galicia y que depende de la Xunta de Galicia.

A esta iniciativa se presentaron más 80 empresas, siendo la propuesta de gestión hotelera en remoto de Guestin, operada a través de su contact center especializado, una de las ideas que lograron pasar a la fase de academia.

---

Turislab.

 XUNTA  
DE GALICIA



# I+D

Contamos con experimentados profesionales orientados a la búsqueda, creación y desarrollo de nuevas tendencias en tecnología hotelera, tanto software como hardware, así como en la integración e instalación de control de accesos, videoporteros IP, videovigilancia, etc. También son los encargados de dar soporte a nuestro contact center.

## Equipo

---



**ANTONIO ALLEGUE**  
*Responsable de I+D*



**EDGAR SANJUAN**  
*I+D*



**ÁLVARO HUESA**  
*Instalaciones y  
resolución de incidencias*

**Servicio  
de  
recepción  
online**



# Tarifas de servicios

## Recepción online: *Alta*

**CUOTA  
DE ALTA**  
**1.890**  
**+ IVA**

### **INCLUYE:**

- ▶ Alta servicio recepción online, configuraciones y puesta en marcha.
- ▶ Configuración e instalación del hardware necesario para la prestación del servicio.
- ▶ Todo el hardware instalado en el alojamiento es propiedad de Gustin, quien será responsable de su mantenimiento o sustitución en caso de avería mientras esté en vigor el contrato de servicio. Una vez finalizado este, Gustin procederá a su desinstalación, a no ser que la propiedad decida adquirirlos por un importe que se calculará en función de su antigüedad.



# Tarifas de servicios

## Recepción online: *Servicios*

	DE 00:00 A 08:00 H <i>franja obligatoria</i>	DE 08:00 A 16:00 H <i>franja opcional</i>	DE 16:00 A 24:00 H <i>franja opcional</i>
<b>CUOTA POR FRANJA HORARIA</b>	<b>400 €</b> mensuales	<b>150 €</b> mensuales	<b>250 €</b> mensuales
<b>CUOTA POR NÚMERO DE HABITACIONES</b>	<b>10 €</b> mensuales/habitación		
<b>VENTA DE ESTANCIAS EN LLEGADAS POR PUERTA</b>	<b>SIN RESERVA PREVIA</b> <b>10%</b> de cada reserva		

PRECIOS  
SIN IVA

### EJEMPLO

Hotel de 20 habitaciones  
Atención de 16:00 a 8:00 h

CUOTA FRANJA HORARIA	▶ 400€ + 250€
CUOTA NÚMERO DE HABITACIONES	▶ 20 x 10€
<b>TOTAL</b>	<b>▶ 850 € MENSUALES</b>

### INCLUYE

- ▶ Tareas propias de la atención al cliente (check-in, check-out, venta de habitaciones, resolución de incidencias...).
- ▶ Apertura de puerta principal desde el CAU o bien con código.
- ▶ Software básico para la gestión del servicio.
- ▶ Reporting diario a la propiedad con las incidencias ocurridas durante el servicio y distintas estadísticas para su análisis.
- ▶ Venta de habitaciones de llegadas sin reserva. Dichas ventas conllevan una comisión del 10% de la reserva.



# Tarifas de servicios:

## Central de reservas telefónica

24/7

**10%**  
de cada reserva

### INCLUYE

- ▶ Condiciones del servicio de central de reservas telefónica
- ▶ Atención telefónica multidioma 24 hrs. al día, 7 días a la semana.
- ▶ Las comisiones se devengarán mensualmente por las estancias reservadas a través de la central de reservas y que hayan hecho check-out durante ese mes, independientemente de cuando se haya realizado la reserva.



# Tarifas de servicios: Sistemas de gestión integral

**20%**  
del total de  
las ventas mensuales

## **INCLUYE**

- ▶ El servicio incluye:
- ▶ Gestión de clientes 24 hrs. (reservas, check-in, check-out, incidencias...).
- ▶ Control de accesos 24 hrs. (instalación de hardware bajo presupuesto).
- ▶ Vídeo vigilancia 24 hrs (instalación de hardware bajo presupuesto).
- ▶ Atención de correos electrónicos y llamadas telefónicas multidioma 24 horas 7 días a la semana.
- ▶ Asesoramiento en la selección de proveedores y contratación de servicios.
- ▶ Gestión de cobros centralizada.
- ▶ Dirección comercial.

