



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS





Área Académica: Turismo

Materia: Gestión y Operación de Servicios de Alojamiento

Tema: Manejo de Sobreventas en un Hotel

Profesores: Mtro. Salvador Lazcano Peña

Mtro. Ernesto R. Ahumada López

Periodo: Julio – Diciembre 2020



# Tema: Manejo de Sobreventas en un Hotel

## Resumen

En ocasiones se presenta sobreventa de servicios de hospedaje en los hoteles, por lo que es necesario conocer los procedimientos que se pueden hacer para solucionar la situación.

Se debe dar atención al cliente para evitar una mala imagen de la empresa hotelera por lo que se deben agotar las instancias a seguir y que el cliente quede satisfecho.

Palabras clave: hospedaje, sobreventa, cliente, empresa, satisfacción





# Topic: Management of Overbooking in a Hotel

## Abstract

Sometimes overbooking of hotel services is presented in hotels, so it is necessary to know the procedures that can be done to solve the situation.

Customer attention must be given to avoid a bad image of the hotel company so that the instances to follow must be exhausted and the client must be satisfied.

Keywords: hosting, overselling, customer, company, satisfaction





## Objetivo General

Identificar los problemas que se pueden presentar cuando hay una sobreventa y las soluciones, para la satisfacción del huésped.

## Objetivos Específicos

- Que el personal de recepción sepa manejar la situación.
- Se de a conocer al cliente las diferentes opciones para solucionar la situación.
- El personal de recepción y reservaciones tengan una mejor comunicación.
- Buscar siempre la satisfacción del huésped, con calidad y calidez.





# Introducción

Durante el proceso de llevar a cabo una reservación, se pueden presentar situaciones que de manera involuntaria, realiza el personal ya sea de reservaciones o de recepción, como duplicidad en los folios, un número mal tecleado al momento de recibir la reservación.

Ante estas situaciones el personal de recepción, debe saber y conocer las diferentes alternativas, y darlas a conocer al huésped, para que este elija la que mejor le convenga, ya que en caso contrario se puede presentar una mala imagen para el hotel.





# Concepto

Se refiere al hecho de que el hotel ha tomado un número mayor de reservaciones que las habitaciones disponibles en una fecha determinada.





## Ejemplo

El día de hoy se tienen diez reservaciones con anticipo y sólo se tienen seis habitaciones disponibles. Y no habrá más salidas de huéspedes en este día.

¿Qué debe hacer el personal de recepción?





# Técnicas para buscar mas habitaciones disponibles

- a) Revisar el reporte del ama de llaves en forma minuciosa.
- b) Verificar en la caja las cuentas ya pagadas.
- c) Revisar la posibilidad de que existan reservaciones duplicadas.
- d) Buscar si existen vuelos cancelados.
- e) Verificar horas de llegadas de huéspedes con reservación.





- f) Supervisar cancelaciones en el archivo cronológico.
- g) Supervisar habitaciones bloqueadas por reparaciones.
- h) Verificar "salidas tarde" (personas que salieron después de las 14:00hrs. o 15:00 hrs.).
- i) Revisar si algún huésped que tiene reservación para hoy, ha llegado en fecha anticipada.





# Conclusiones

En caso de no poder dar alojamiento a todos los clientes, se debe buscar alojamiento en otro hotel de igual o mayor calidad que el propio.

Existen algunos hoteles que pagan a los clientes lo que tenían de depósito, y a los que tuvieron que mandar a otro hotel, la transportación a ese hotel y el pago de la primera noche.





# Bibliografía

- Báez Casillas, S. (2005). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.
- *Sistemas Inteligentes para Hoteles*. (15 de mayo de 2018). Recuperado el 25 de abril de 2019, de Sistemas Inteligentes para Hoteles: <https://blog.sihoteles.com/2017/09/como-evitar-la-sobreventa-en-tu-hotel.html>
- *Viajeros*. (20 de octubre de 2018). Recuperado el 25 de abril de 2019, de Viajeros: <https://www.viajeros.com/articulos/1191-hoteles-que-hacer-si-sufres-overbooking>

