



# PRESENTACION DE SERVICIOS

OPERADORA FONTAN



## **QUIENES SOMOS.**

Somos una empresa con una amplia experiencia en la administración y explotación de hoteles.



# MODELOS DE NEGOCIO.



## Hotel Boutique.

Sabemos cómo personalizar el hotel teniendo en cuenta las fortalezas, características físicas, segmentación de mercado, tendencias del mercado y aspiraciones de los accionistas. Desde la experiencia sensorial que combina estímulos de los cinco sentidos para crear una experiencia única e inolvidable para los huéspedes hasta el diseño de procesos operativos específicos al espíritu del hotel y un proceso de mejora continua inspirado en la observación permanente de nuestro quehacer.



## Hotel Todo Incluido.

ALL INCLUSIVE

Modelo de hotel con un concepto novedoso en la oferta de entretenimiento y los servicios, ajustando la oferta al cliente concurrente. Rompemos estereotipos y le damos un sello personal al hotel que quede en el recuerdo del huésped.



## Hotel de Ciudad

Hacemos del hotel un producto único y diferenciado en su set competitivo, creando productos y servicios que los distinga del resto.



## MODELOS DE COLABORACION.

### \* Arrendamiento.

OPERADORA FONTAN se hace cargo de las obligaciones, de la operación y los resultados alcanzados. El propietario recibe una renta mensual convenida. En cuanto a mejoras y remodelaciones que afectan la planta hotelera, se definirán en el contrato.

### \* Contrato de Gestión Hotelera.

OPERADORA FONJTAN se hace cargo de la comercialización, operación y control financiero. FONJUAR cobra los honorarios que se establezcan en la negociación. El propietario mantiene las obligaciones del inmueble y se hace cargo de las pérdidas/ganancias. Es vital que el contrato establezca claramente los conceptos que conforman la contraprestación, los derechos y obligaciones de ambas partes, así como los mecanismos de resolución de disputas.



## MODELOS DE COLABORACION.

### \* Asesoría Externa.

Mediante un diagnóstico inicial, OPERADORA FONTAN elabora y ejecuta un programa de asesoramiento en las operaciones, la administración, las ventas y la mercadotecnia del hotel.

### \* Comercialización.

OPERADORA FONTAN comercializa el Hotel, sus productos y servicios mediante la operación, administración y supervisión del área de reservaciones y ventas.



# MISION - VISION.



## MISIÓN

Operar hoteles para alcanzar el éxito, desarrollando sus capacidades y creando una personalidad única que permita dejar experiencias inolvidables en el cliente.  
Comprometidos con la comunidad y el medio ambiente.



## VISION

Ser una Operadora reconocida por la innovación y creatividad en la gestión con resultados extraordinarios para nuestros socios.



## VALORES

- 1 Hacer magia.** Entregados totalmente a convertir el hotel en un negocio exitoso con un sello personal y único. Ser creativos e innovadores.
- 2 El cliente.** No hay nada más importante que la satisfacción de nuestros clientes. Aportar experiencias únicas e inolvidables es nuestro principal propósito.
- 3 Integridad.** Honestidad, coherencia y congruencia es nuestra forma de vida cotidiana.
- 4 Innovación y desarrollo.** Siempre innovando para ser mejores en el servicio y explorando las últimas tendencias en hotelería.
- 5 Medio Ambiente y la Comunidad.** Activos y comprometidos con el medio ambiente y la relación con la comunidad



# ¿QUÉ OFRECEMOS?

## En Arrendamiento/Administración



Plan de Negocio del Hotel.



Marketing y Ventas



Sistema de Reservas



Desarrollo de normas, estándares y procedimientos ajustados al hotel.



Institucionalización del hotel.



Gestión contable, financiera, staffing guide y manejo de nóminas.



KPI's para el control y seguimiento, evaluación y corrección de los indicadores financieros, de ventas, calidad y satisfacción del cliente, staff y liderazgo.



La gestión de modelos operativos hechos a la medida de las necesidades y fortalezas del hotel. Alimentos y Bebidas, Area de Cuartos, Compras. Seguridad, Desarrollo Humano, Mantenimiento y otras



Mantener informado al inversionista/propietario con una gestión clara, simple y oportuna.



# ¿QUÉ OFRECEMOS?

## En Asesoría Externa / Comercialización.



Proceso de diseño, construcción y preapertura del hotel.



Selección de equipamiento mayor y menor para el hotel.



Integración y desarrollo de equipos de trabajo por áreas.



Planeación estratégica del negocio.



Apertura y puesta en marcha de hoteles.



Planeación contable y financiera.



Revisión y remodelación de procesos operativos y comerciales.



Auditorías internas para identificar áreas de oportunidad.



# ¿QUÉ OFRECEMOS?

En Asesoría Externa / Comercialización.



Elaboración del plan de mercadotecnia y publicidad.



Estrategia de Marketing y Relaciones Públicas.



Estrategia, diseño e implementación de marketing digital.



Desarrollo Humano: Reclutamiento, Contratación. Capacitación y Desarrollo. Evaluación y Promoción. Relaciones Laborales. Staffing guide.



Creación y desarrollo de cultura organizacional.



Asesoría en gestión ante las autoridades para cambio en uso de suelo hotelero



## PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

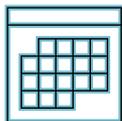
A continuación, se comenta con más detalle los conceptos, contenidos de actuación y principales líneas de trabajo para los convenios de arrendamiento y administración. Estos contenidos pueden ser enriquecidos con las solicitudes específicas de cada cliente, FONJUAR se ajusta a lo mejor para su negocio.

En los casos de asesoría y comercialización, es necesario hacer propuestas a la medida según las necesidades específicas de cada cliente.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## GERENCIA



**PLAN ESTRATEGICO A 5-10 AÑOS.**- Método para Plan Estratégico del Hotel. Premisas generales.

Benchmarking del Set competitivo. Fichas técnicas. Market Share. Cálculo REVPAR, Tarifa y % Ocupación por años. Cálculo de MPI , ARI, RGI. Proyecciones anuales de ingresos, gastos, costos, UBO. GNO. Indicadores financieros.



**GESTION DE RESULTADOS.**- Seguimiento activo del resultado diario y mensual de ingresos, gastos, costos y principales KPIs del hotel. Análisis mensual, trimestral y anual. Seguimiento de la reputación del hotel, valor de encuestas y la opinión de los clientes. Cultura del Plan de Trabajo, despachos y seguimiento de las tareas. Ciclo PCDA.



**GERENCIA DE RUTINA.** Recorridos diarios por el hotel. Verificar cómo se están realizando los servicios al huésped, marketing sensorial, saludo a huéspedes y colaboradores. Definir el ejercicio de la gerencia de rutina (operativa) en cada hotel según condiciones propias.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## GERENCIA



**EL CLIENTE.**- Es el centro de la gestión. Se instala un Sistema de Reputación Online con encuestas y monitoreo antes, durante a la salida del huésped. Sistema de Control de la Calidad interno y consideración para una Certificación.



**INNOVACION Y DESARROLLO.**- Uso de métricas de la industria en la toma de decisiones. Modernizar sistemas de atención de clientes y operaciones. Team Building. Crear valores agregados para el cliente. Perfeccionar administración del hotel. Módulo de KPIs hoteleros. BSC y otras técnicas.



**INSTITUCION.** Según contrato y características, se establecen las bases estratégicas y operativas para la normatividad institucional del hotel. Políticas, principios, manuales de organización y operaciones, normas y procedimientos



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## MARKETING Y VENTAS



**PLAN COMERCIAL.**- Entorno Político, Económico y Social del hotel. Matriz FODA. Características del Cliente. La competencia del hotel, Segmentos de Mercado y sus ingresos. Presupuesto de gastos de Marketing. Bases de la Contratación. Tipos de Contratos.



**REVENUE MANAGMENT & E-COMMERCE.**- Ciclo RM (Fijación de precios.Forecast. Gestión del Inventario y Gestión de Canales). Ejercicio del Market Share, manejo del Daily Pick Up. Seguimiento diario de KPIs del revenue. Metodología de trabajo E- COMMERCE. Análisis del comportamiento del E-COMMERCE. Seguimiento de KPIs del E-COMMERCE.



**SISTEMA DE RESERVACIONES & WEBSITE.** Central de Reservas . Channel Manager. Manejo de las reservaciones. Website hotel. Desarrollo, implementación, posicionamiento (SEO) y manejo de la experiencia del cliente (CEM).



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## MARKETING Y VENTAS



**SOCIAL MEDIA.**- Plan de Marketing Digital. Establecer las pautas del diseño gráfico. Creación y desarrollo de Bases de Datos. Creación y desarrollo de un calendario y programa de post para mantener presencia en la Social Media.. Campañas pagadas. Desarrollo y mantenimiento de la página Web.



**PROMOCION, PUBLICIDAD Y RELACIONES PUBLICAS.**- Plan de Promoción, Publicidad y Relaciones Públicas. Promoción de nuevos productos. Eventos. Programas de Fidelización. Gestión de Crisis de Reputación, Relación con la Prensa. Participación en Ferias y Eventos Turísticos, desarrollo de Contenidos Multimedia. Representación del hotel ante autoridades y externos.



**GRUPOS Y CONVENCIONES.** Manejo de la Prospección, Contratación y Operación de Grupos. Lineamientos y operación de Convenciones y Banquetes en el hotel.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## OPERACIONES



**DIVISION CUARTOS.**- Concierge. Check In / Check Out. Auditoria Nocturna. Atención del cliente durante su estancia. Concierge y Bellboy. Limpieza y Acondicionamiento de habitaciones. Limpieza y Acondicionamiento de Áreas Públicas. Lavandería y Tintorería. Estándares de experiencia del cliente.



**DIVISION A & B.**- Servicio de restaurantes, bares, snacks, servicio a cuartos. Ingeniería de menú. Estándares de servicio. Banquetes. Control y reposición de insumos y medios. Organización y equipamiento de la cocina. Higiene personal. Higiene de alimentos. Pre- elaboración, preparación de alimentos calientes y fríos. Conservación y refrigeración de alimentos. Fichas técnicas de platos (recetas).



**SPA.** Recibimiento del cliente. Oferta. Técnicas. Programas Wellness. Paquetes de Masajes.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## OPERACIONES



**ANIMACION.-** Definición del concepto estratégico de la Animación del hotel. Programas de animación para niños, jóvenes y adultos. Diseño de espectáculos integrados al programa de animación. Fichas técnicas de actividades y espectáculos.



**MANTENIMIENTO.-** Organización del Mantenimiento Preventivo de Habitaciones, Instalaciones y Equipos. Organización del Mantenimiento Correctivo de Habitaciones, Instalaciones y Equipos. Control y Manejo de los energéticos. Manejo de los sistemas tecnológicos. Sistemas informáticos (puede ser independiente). Adquisición, Control, Reparación y Baja de Equipos y Maquinas

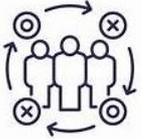


**SEGURIDAD HOTELERA.** Seguridad a huéspedes. Seguridad Interna. Recorridos de seguridad. Protocolos de seguridad. Protección Civil.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## DESARROLLO HUMANO.



**ATRACCION DE TALENTOS.**- Perfil del puesto del puesto. Reclutamiento. Oferta y publicación de puestos. Procesamiento de los candidatos. Selección del mejor candidato.



**RELACIONES LABORALES.**- Contratación laboral. Manejo de vacaciones, permisos, movimientos. Acciones disciplinarias, Salida de personal, entrevista de salida. Reconocimiento Laboral e Incentivos.



**CAPACITACION & DESARROLLO.** Programa de Capacitación. Desarrollo de Talentos.



**EVALUACION & PROMOCION.** Sistema de evaluación de desempeño de gerentes, ejecutivos y personal operativo. Plan individual para mejorar desempeño. Promociones a partir de los resultados. Programa de sucesión de puestos.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## DESARROLLO HUMANO.



**CLIMA LABORAL.**- Medición cada cierto tiempo del clima laboral del negocio. Plan de Mejora de las áreas de oportunidad detectadas en los resultados. Mejora continua.



**COMUNICACIÓN INTERNA.**- Establecimiento de tipos, medios y canales de comunicación. Plan de comunicación Interna. Reglas de operación.



**SUSTENTABILIDAD Y COMUNIDAD.** Programa Zero Waste. Política sustentable del hotel. Programa de acciones de vinculación con la comunidad, de cuidado del medioambiente.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## CONTRALORIA



**ESTADOS FINANCIEROS & CONTABILIDAD.**- Aplicación del modelo de contabilidad hotelera (USALI- Uniform System of Accounts for the Lodging Industry). Balance General, Balanza de Comprobación, Estado de Resultados, Cash Flow, inversiones. Auditoria Nocturno y de Ingresos. Cuentas por Cobrar y de Pagar. Costos. Tesorería. Caja General. Conciliaciones Bancarias. Inventarios. Activos. Control de Bajas



**OBLIGACIONES.** Licencias. Pago de impuestos y contribuciones. Cumplimiento de normas, leyes e instrucciones de PROFECO, SECTUR, SALUD y otras dependencias del gobierno.



**COMPRAS.** Comité de Compras. Política de compras del negocio. Cartera de Proveedores. Evaluación. Contratos de Compras. Manejo y sistema de almacenes. Stocks de Mínimos-Máximos.



# PRINCIPALES AREAS DE ACCION.

## CONTRALORIA.



**TRAMITES ADMINISTRATIVOS.** Con dependencias del gobierno y otras empresas.



# METODOLOGÍA DE OPERACIÓN





iii GRACIAS !!!