



Presentación de Servicio

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 servicios y entretenimiento, 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 unico 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 FONTAN se hace cargo de la comercialización, operación, control financiero. Y 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.

* Consultoría.

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.



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 el arrendamiento / administración



Plan de Negocio del Hotel.



Marketing y Ventas.



Sistema de Reservaciones



Desarrollo de normas, estándares y procedimientos ajustados al hotel.



Institucionalización de las áreas de negocio 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. Entiéndase 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.

En la Consultoría / 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 los procesos operativos y comerciales.



Auditorías internas para identificar áreas de oportunidad.



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. Staffing guide y otros subprocesos.



Creación y desarrollo de cultura organizacional.

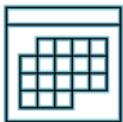


Asesoría en gestión ante las autoridades para cambio en uso de suelo hotelero.



PRINCIPALES AREAS DE ACCION

LA 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 del 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. Análisis mensual, trimestral y anual. Seguimiento de la reputación del hotel, valor de encuestas y opinión de los clientes. Cultura del Plan de Trabajo, despachos y seguimiento de las tareas. Ciclo PDCA (Plan - Do - Check- Act).



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.



EL CLIENTE. - Es el centro de la gestión. Se instala un Sistema de Reputación Online con encuestas y monitoreo antes, durante y 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. Cultura Organizacional, Políticas, manuales de organización y operaciones, normas y procedimientos

MARKETING Y VENTAS - PRINCIPALES AREAS DE ACCION.



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 MANAGEMENT & E-COMMERCE. - Arte de vender la habitación correcta a la persona adecuada y en el momento preciso al precio justo. 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).



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 posts 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.

OPERACIONES - PRINCIPALES AREAS DE ACCION.



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 Masaje:



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.

DESARROLLO HUMANO - PRINCIPALES AREAS DE ACCION.



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.



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.

CONTRALORIA - PRINCIPALES AREAS DE ACCION.



Estados Financieros y Contabilidad. Contabilidad. Balance General. Balanza de Comprobación. Estados de Resultados. Cash Flow. Inversiones. Fondo de Reservas. Auditoría Nocturna y de Ingresos. Cuentas por Cobrar y Pagar. Costos. Caja General. Tesorería. Conciliaciones Bancarias. Activos. Inventarios. Control de Recursos.



Obligaciones. Licencias. Impuestos y contribuciones. Cumplimiento de normas, leyes e instrucciones de PROFECO, SECTUR, SALUD y otras dependencias del gobierno.



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



Trámites Administrativos. Con dependencias del gobierno y otras empresas.

