Reservas de Hotel

Referência Galileo

Galileo by Travelport

Todos os direitos reservados

Este material é de propriedade da Travelport e sua reprodução por quaisquer meios, total ou parcial, não é permitida sem o consentimento por escrito da Travelport Brasil.

O presente guia de referência foi desenvolvido para o único propósito de treinamento e todos os nomes de companhias aéreas, produtos, endereços e nomes de pessoas contidos neste documento, são parte de um cenário completamente fictício ou de situações objetivando apoiar esforços de treinamento.

Revisão – Fevereiro /2016

Travelport – São Paulo/Brasil
Elaborado e revisado por:
Depto. De Treinamento

Sumário

Revisão – Janeiro /2016 2
1. INFORMAÇÕES GERAIS 4
2. DISPONIBILIDADE DE HOTEL VIA COMANDO H/HOA 4
2.1 DISPONIBILIDADE VIA SMARTPOINT 6
3. CRIAR UMA RESERVA DE HOTEL 9
4. VENDA PASSIVA VIA COMANDO: 13
5. ABRIR UMA RESERVA NO GALILEO 14
6. VISUALIZAR REGRA E POLÍTICA DE UMA RESERVA 14
7. CANCELAMENTO 14
8. ALTERAÇÃO 15

Reservas de Hotel

1. INFORMAÇÕES GERAIS

H/HOTEL	Help do sistema para comandos de hotel
HOIRIO	Exibe os hotéis situados no RIO
HOIRIO/BZ	Exibe a lista dos hotéis da rede Cmnet no RIO
HORRIO	Mostra pontos de referência no RIO

2. DISPONIBILIDADE DE HOTEL VIA COMANDO H/HOA

HOA29MAR-07APRAMS/HL

Onde:

HOA	Comando mandatório
29MAR-07APR	Data de check in e check out
AMS	Localidade
HL	Cadeia hoteleira

Modificadores de busca de disponibilidade:

HOA29MAR-7NTAMS/HL	Mencionando a quantidade de noites e a cadeia hoteleira
HOA29MAR-7NTAMS/N-PARK INN	Mencionando o nome do hotel
HOA29MAR-7NTAMS/HL/VUSD	Mencionando a moeda
HOA29MAR-7NTAMS/HL/2	Mencionando quantidade de hóspedes
HOA13JAN-14JANAMS/R-AMSTERDAM ARENA	Mencionando um ponto de referência
HOA13JAN-14JANAMS/FG-HI-1234	Mencionando o número de hóspede frequente

Modificadores de busca de disponibilidade (especificar localidade)

HOA25APRSAO/**L-A**

/L-A	Hotéis localizados perto do aeroporto
/L-BE	Hotéis localizados perto da praia
/L-C	Hotéis localizados na cidade
/L-D	Hotéis localizados na área central
/L-EN	Hotéis localizados em área de entretenimento
/L-FI	Hotéis localizados em áreas financeiras

Modificadores de busca de disponibilidade (especificar tipo de propriedade)

/P-BB	Hotéis somente com Café da Manhã
/P-APT	Hotéis somente "Apto"
/P-RE	Hotéis somente "Resort"

Modificadores de busca de disponibilidade (especificar o código da Tarifa)

O código padrão de uma determinada tarifa consiste em 6 a 7 caracteres que pode ser utilizado também durante a consulta de uma disponibilidade.

A	Apartamento tipo luxo
1	01 Cama
K	Extragrande

TIPOS DE APARTAMENTOS	
A	Deluxe (luxo)
B	Superior
C	Standard (padrão)
D	Moderate
N	Non – smoking room
S	Suíte

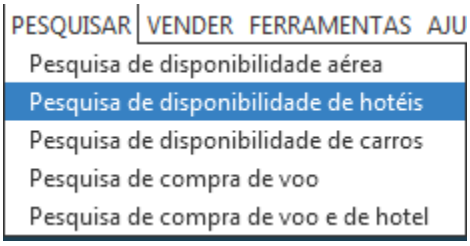
TIPOS DE CAMA
K King size (**c**asal extra grande)
Q Queen size (casal ampla)
D Double **(c**asal)
T Twin (solteiro ampla)
S Single (solteiro simples)

Modificadores de tarifa:

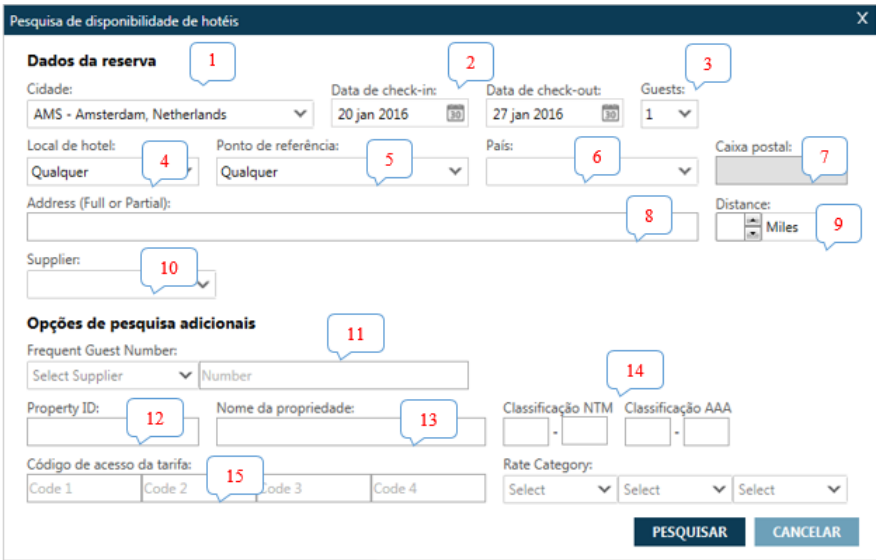
HOA29MAR-7NTAMS@IBM	Mencionar uma tarifa específica
HOA29MAR-7NTAMS/ID-YYY	Mencionar acordo corporativo

2.1 DISPONIBILIDADE VIA SMARTPOINT

Selecione a opção Pesquisar, Pesquisa de Disponibilidade de Hotéis



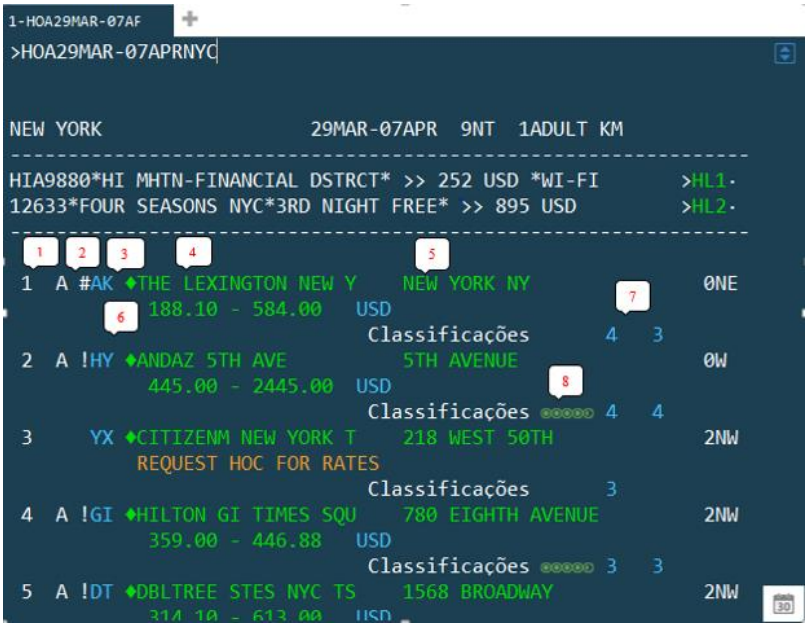
Preencha com as informações solicitadas;



Onde:

1	Cidade	Localidade do Hotel
2	Data de Check in e check out	Data de entrada e saída do hotel
3	Guests	Quantidade de hóspede
4	Local de Hotel	Tipo de localização (ex: aeroporto, cidade)
5	Ponto de referência	Ponto de referência
6	País	Para mencionar o CEP é necessário mencionar o país
7	Caixa Postal	CEP do hotel
8	Address	Endereço
9	Distance	Distância do hotel em milhas (baseado no aeroporto ou na cidade)
10	Supplier	Cadeia hoteleira
11	Frequent Guest Number	Número de hóspede frequente
12	Property ID	Número da propriedade do hotel
13	Nome da Propriedade	Nome do Hotel
14	Classificação NTM	Classificação NTM
15	Código de acesso da tarifa	Código de tarifa negociada

Tela de Disponibilidade:



1	A	Tarifas disponíveis **C** – Tarifas indisponíveis **O -** propriedade de Hotel indisponível, com opções alternativas **EM BRANCO** – fora do link Inside Shoper
2	# e !	Hotel participante do programa de melhor tarifa disponível (Best Available Rate program)
3	AK	Código da cadeia hoteleira
4	The Lexington	Nome do hotel (clique sobre o nome para ter acesso a política do hotel)
5	New York NY	Localidade (clique sobre a localidade para ter acesso as imagens do hotel)
6	188.10	Tarifa (clique sobre a tarifa para ter acesso a regra)
7	4 3	Classificação NTM
8	…	Classificação do tripAdvisor (clique para obter acesso as avaliações)

3. CRIAR UMA RESERVA DE HOTEL

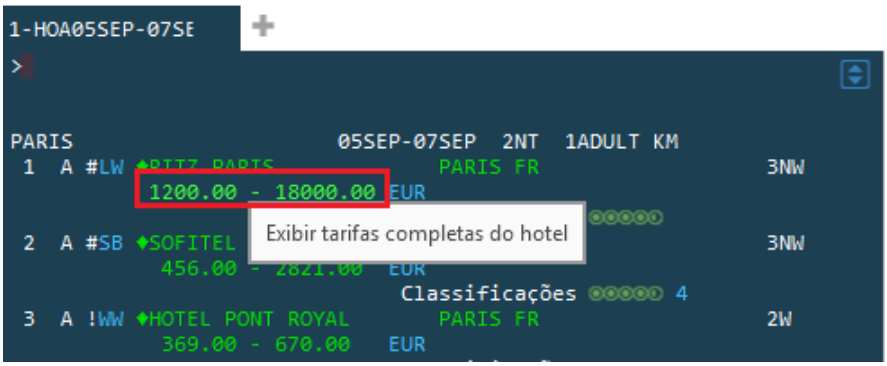
- Inserir o nome

N.SOBRENOME/NOME MRS

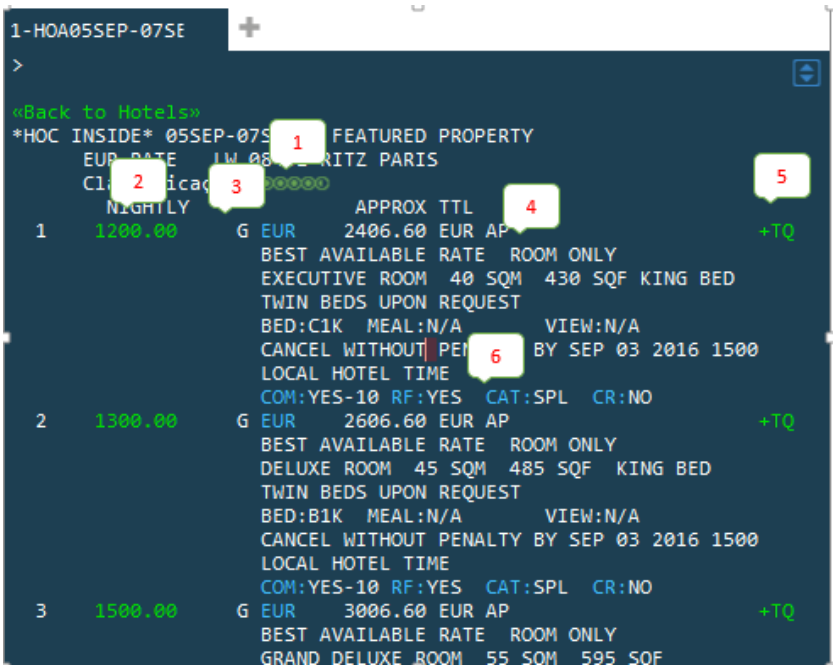
- Solicitar a disponibilidade

HOA05SEP-07SEPPAR

- Clicar sobre a tarifa para visualizar as diárias e a regra



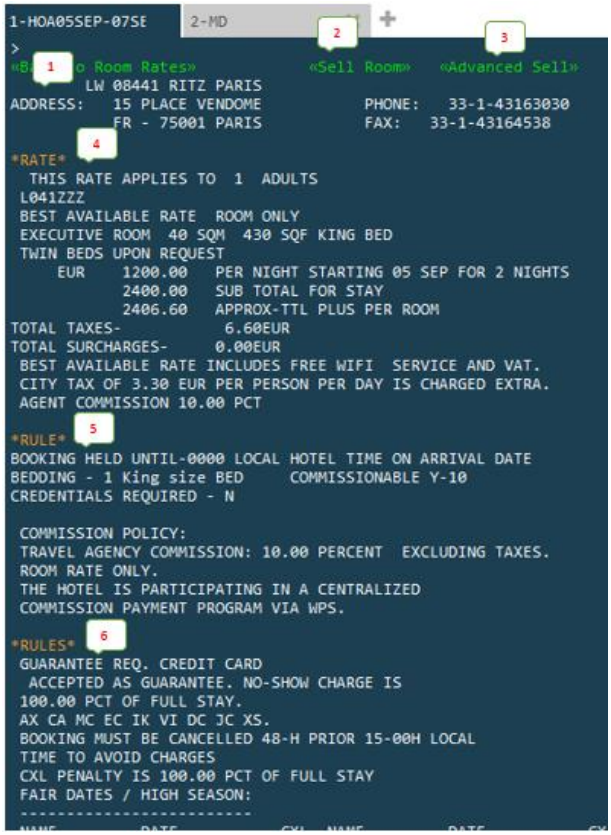
- Escolha o quarto desejado e clique sobre a diária



Onde:

1	...	Avaliações do tripAdivisor
2	1200,00	Diária (clique para visualizar a regra)
3	G	É exigido cartão de crédito como garantia em caso de noshow P – pré pagamento D – depósito para pagamento
4	EUR 2406.60 EUR AP BEST AVAILABLE RATE ROOM ONLY EXECUTIVE ROOM 40 SQM 430 SQF KING BED TWIN BEDS UPON REQUEST BED:C1K MEAL:N/A VIEW:N/A CANCEL WITHOUT PENALTY BY SEP 03 2016 1500 LOCAL HOTEL TIME	Informações da tarifa: Quarto executivo, cama King size Twin Bed: quarto Standard com cama king size Meal: not available (não disponível) View: not available (não disponível) Cancel: Sem penalidade até 03 de Setembro as 15h Horário local da cidade.
5	TQ	Trip quote – Permite arquivar a cotação e enviar por email para o cliente
6	COM: YES -10 RF: YES CAT: SPL CR: NO	Comissão de 10% para agentes Reembolsado Categoria de tarifa Credencial exigida (não)

- Ao clicar sobre a diária desejada, faça a leitura da regra.



1	Addresss	Endereço do hotel
2	Sell Room	Clique aqui para efetuar a venda
3	Advanced Sell	Clique aqui para inserir informações adicionais antes de efetuar a venda
4	Rate	Informações da tarifa, incluindo informação de comissionamento
5	Rule	Regra para a reserva
6	Rules	Regras, incluindo informação da garantia, cartões aceitos e informação sobre penalidade

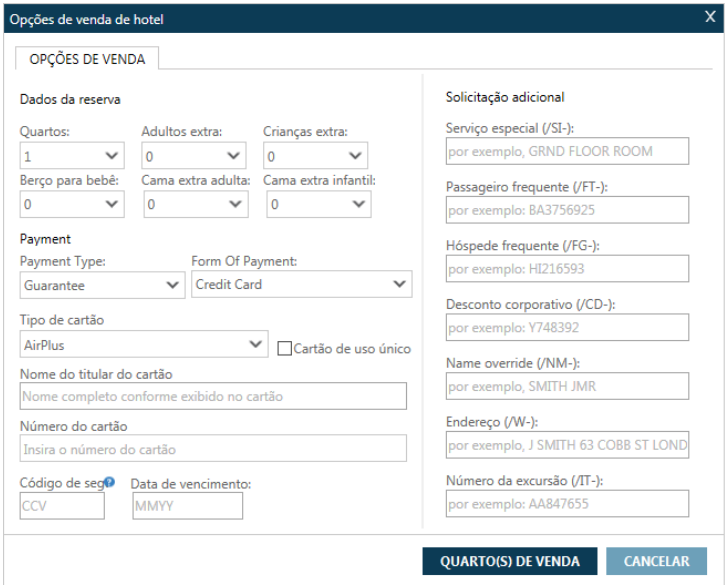
Importante!

É de extrema importância a leitura da regra, pois algumas tarifas não permitem nem ao menos reembolso a partir do momento que finaliza a reserva; outras contém determinadas regras de

cancelamento ou modificação e além disso algumas reservas requerem formas específicas de garantia, podendo ser restritas somente a depósito ou garantia com cartão de crédito e depósito.

- Para efetuar a reserva, clique em Sell Room ou Advanced Sell

O advanced sell é utilizado principalmente para inserir a garantia exigida pelo hotel. Ao clicar no Advanced Sell a tela abaixo será exibida. Preencha com os dados e clique em Quarto(s) de venda.



Note:

A forma de pagamento no cartão de crédito pode ser optada tanto por Garantia quanto por Depósito, no entanto vale ressaltar que há uma diferença entre elas, sendo que para cartão de crédito como garantia, o mesmo é utilizado somente em casos de noshow, até mesmo o pagamento das diárias diretamente no Hotel pelo Cliente. Já a forma de pagamento em cartão de crédito como depósito, implica a cobrança antecipada das diárias até mesmo antes do cliente fazer o check in no Hotel.

- Ao efetuar a venda, será gerado o campo CF com o número de confirmação para o Hotel

```
1.1SILVA/THAISMRS
1. HHL SB SS1  PAR 05SEP-07SEP  2NT 29110  SOFITEL PARIS LE FA
   1B1DRT1 -1 /RG-EUR520.00/AGT57300003/NM-SILVA THAISMRS/CF-1295QI
   4500*

*ALL   *I   *RI   *RV   *PI
```

- Finalizar a reserva

Contato: ***CM/+*seu nome***

Prazo: ***T.T** ou T.TAU/20APR***

Assine: ***R.SEU NOME***

Salve: ***ER***

- Tela de resultado: Localizador do Galileo e número de confirmação do Hotel. Abra a janela *I para visualizar mais informações da reserva.

```
3CNHVY/73 RIONH  C696732 AG 57300003 20JAN
 1.1SILVA/THAISMRS
 1. HHL SB HK1  PAR 05SEP-07SEP  2NT 29110  SOFITEL PARIS LE FA
    1B1DRT1 -1 /RG-EUR520.00/AGT57300003/NM-SILVA THAISMRS/CF-1295QI
    4500*

 *ALL   *P   *AD   *TD   *SI   *I   *RI   *PI


 1. HHL SB HK1  PAR 05SEP-07SEP  2NT 29110  SOFITEL PARIS LE FA
      1B1DRT1 -1/RG-EUR520.00/AGT57300003/NM-SILVA THAISMRS/CF-1
    295QI4500*
    APPROXIMATE TOTAL RATE - 1046.60EUR
    REFUNDABLE
    CANCEL WITHOUT PENALTY BY - SEP 05 2016 1800 LOCAL HOTEL TIM
    E
```

4. VENDA PASSIVA VIA COMANDO:

0HTLZZMK1**MIA25AUG-OUT27AUG**/**H-CALIFORNIA**/**W-AV CALIFORNIA***MIAMI***12345*-FL*3128885454**/R-**SGBL**/CF-**999999**

Onde:

ZZ	Código da cadeia hoteleira

MK	Status do segmento passivo
MIA	Cidade
25AUG-OUT27AUG	Período
H-CALIFORNIA	Nome do hotel
W-AV CALIFORNIA	Endereço
MIAMI	Cidade
12345	CEP
FL	Estado
3128885454	Telefone
SGBL	Tipo de quarto
999999	Número de confirmação

5. ABRIR UMA RESERVA NO GALILEO

5- Abrir uma reserva no Galileo

*LOC	Através do localizador
*-Silva/Thais	Pelo sobrenome e nome do cliente
LD/TKT/HHL/05SEP-D	Lista de todas as reservas de hotel com data de check in para o dia 05 de Setembro

6. VISUALIZAR REGRA E POLÍTICA DE UMA RESERVA

HOVS3	Exibe a regra da reserva de hotel do segmento 3
HODS3	Exibe a política da reserva de hotel do segmento 3

7. CANCELAMENTO

Comando para cancelamento de Hotel: XH

Assine: R.SEU NOME

Salve: ER

Importante: Nunca ignore uma reserva de hotel sem finalizar, pois a solicitação já foi gerada

no sistema do hotel. Caso o cliente não tenha mais interesse, finalize a reserva e só depois efetue o cancelamento.

Verifique o campo *SI se foi gerado o número de confirmação do cancelamento. Caso não conste a informação, entre em contato com o Help Desk.

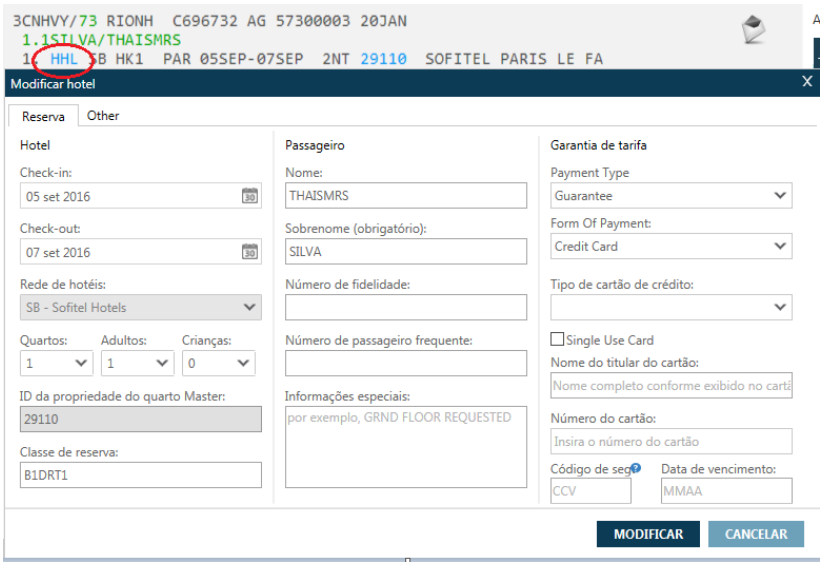
```
3CNHVY/73 RIONH  C696732 AG 57300003 20JAN
 1.1SILVA/THAISMRS
 *ALL   *P   *AD   *SI   *RI   *PI

** OTHER SUPPLEMENTARY INFORMATION **
CARRIER RELATED
  1. YY  CTCB 551135495400 GALILEO TURISMO
  2. SB  HHLSBXX1PAR05SEP/CX-1940*
  3. 1G  SB29110ARR05SEP CXL:CANCEL. FEES APPLY ON DAY OF ARRIVAL AT 18:00
```

8. ALTERAÇÃO

As alterações tanto de datas, assim como os demais campos que podem ser alterados, geram cancelamento e revenda.

Antes de realizar a alteração, é importante observar a regra tarifária que também é enviada no campo *SI dentro da reserva ou digite HOVS1 (onde 1 é o número da linha do segmento).

- Para alterar via smartpoint, clique sobre o item HHL localizado na tela da solicitação.



Formatos:

Alterar a Data	HOM2D/11MAR-20MAR
Alterar ou inserir campo opcional	HOM1O/SI- NO SMOKING
Alterar tipo de quarto e quantidade de hóspedes	HOM3R/1A1DCOR–2
Cancelar campo opcional	HOM1X/SI

Note:

D = Data

O = Campo Opcional

R = Room type – Tipo de quarto

X = Cancelar campo opcional