



# Catálogo de Servicios

OPERADORA FONJUAR

## QUIENES SOMOS

Estamos comprometidos a guiar a los hoteles independientes a través de un enfoque personalizado y estratégico, permitiéndoles no solo sobrevivir, sino también triunfar en un mercado altamente competitivo. Somos un equipo profesional con amplia experiencia en el sector hotelero.



## 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 único y diferenciado en su set competitivo, creando productos y servicios que los distinga del resto.



## MODELOS DE COLABORACION

### \* Operación del Hotel.

OPERADORA FONJUAR se hace cargo de la operación total del hotel y sus resultados. La relación entre la operadora y el propietario se establece mediante un contrato donde se definen deberes y obligaciones de cada parte. El contrato puede ser de Operación o Arrendamiento.

### \* Operación Parcial.

OPERADORA FONJUAR se hace cargo de la operación de algunas áreas o procesos internos del hotel tales como ventas, alimentos y bebidas, area de cuartos, recursos humanos y otros. Este modelo es llamado Outsourcing Hotelero, que consiste en delegar a un externo el manejo de algunos procesos del hotel.

### \* Consultoría.

Mediante un diagnóstico inicial, OPERADORA FONJUAR elabora y ejecuta un programa de asesoramiento total o parcial en la gestión de suelo, franquicias, estándares, auditorias, operaciones, administración, ventas y la mercadotecnia del hotel.

### \* Proyectos.

OPERADORA FONJUAR participa desde el diseño, proyecto, construcción, selección de equipamiento, supervisión, preapertura y puesta en marcha. 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.

### 4 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

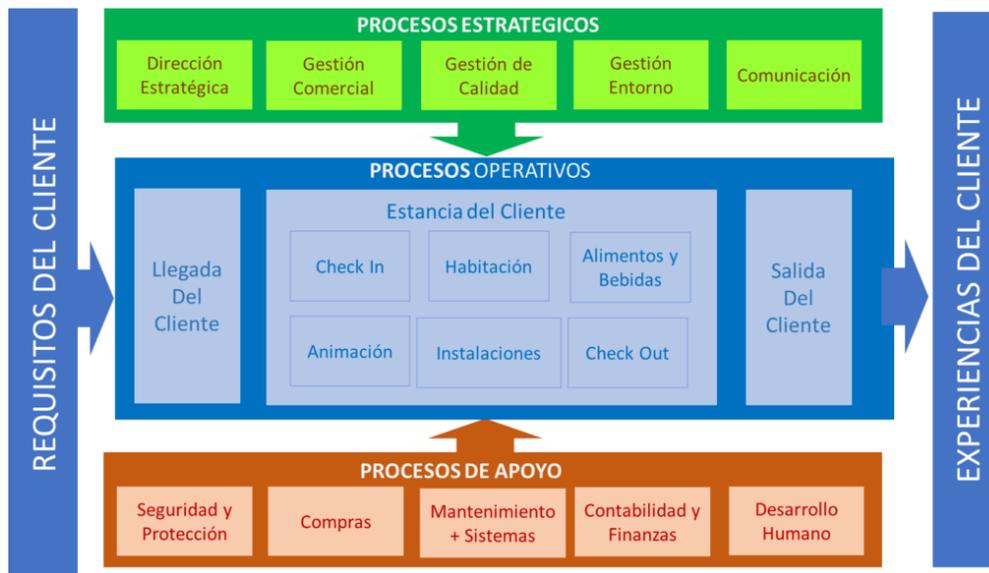


## ¿QUÉ OFRECEMOS?

En Operación del Hotel.



- 1 Hacer el Plan de Negocio del Hotel
- 2 Gestión del Marketing y las Ventas.
- 3 Gestión del Sistema de Reservas.
- 4 Desarrollo de estándares y procedimientos.
- 5 Sistema de calidad y experiencia del huésped.
- 6 Institucionalización de todas las áreas del negocio. Desarrollo de la cultura.
- 7 Gestión contable, financiera y nóminas.
- 8 Empleo de + 30 KPIs hoteleros.
- 9 Gestión de modelos operativos de acuerdo con las necesidades y fortalezas del hotel.
- 10 Gestión de Capital Humano.
- 11 Actualización tecnológica.
- 12 Gestión y análisis de franquicias.
- 13 Gestión del medio ambiente.



## En Consultoría.



- 1 Asesoría en el Plan de Negocios.
- 2 Asesoría y gestión para el cambio de uso de suelo hotelero.
- 3 Realización de auditorías operativas al hotel o uno o varios procesos.
- 4 Elaboración del Plan Comercial completo o partes de este, ejemplo: Marketing Digital, Publicidad, Fidelización u otro.
- 5 En Recursos Humanos, modelación de estructura, staffing guide, perfiles de puesto, programas de capacitación y desarrollo, evaluación y otros.
- 6 En Mantenimiento, estructura y funciones, programas de mantenimiento correctivo y preventivo, control energético, control de equipo y maquinaria, servicios y pólizas con terceros.
- 7 Elaboración de los estándares servicios y los procedimientos de todo el hotel o de algunos procesos. Capacitación, implementación y puesta en práctica.
- 8 Asesoramiento y acompañamiento en todo el proceso de análisis, selección y negociación de una franquicia existente en el mercado o en el diseño, desarrollo y creación de una propia.
- 9 Desarrollamos entrenamiento de los líderes del hotel en base a las mejores prácticas gerenciales de la hotelería. Cómo dirigir un hotel de forma práctica, eficiente y con éxito.

## En Proyectos.

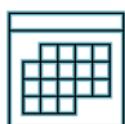


- 1 Estudio de mercado de la zona donde se quiere construir el hotel.
- 2 Participación en el análisis de Viabilidad Financiera del futuro proyecto hotelero.
- 3 Franquicia. Gestión y propuesta de las franquicias idóneas para el proyecto de hotel en desarrollo.
- 4 Supervisión durante todo el tiempo de construcción para garantizar exigencias técnicas del hotel.
- 5 Propuesta y selección de equipo mayor y menor, suministros y FF&E del hotel.
- 6 Preapertura del hotel. La selección y la capacitación de los colaboradores. Prácticas de los sistemas y procesos operativos.
- 7 Apertura. Puesta en marcha del hotel. Correr sistemas y procesos para poner a punto la operación



## 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.

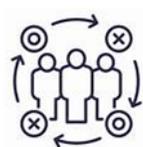


**MANTENIMIENTO.** - Organización del Mantenimiento Preventivo de Habitaciones, Instalaciones y Equipos. Organización del Mantenimiento Correctivo de Habitaciones, Instalaciones y Equipos. Control y Manejo de los energéticos. Manejo de los sistemas tecnológicos. Sistemas informáticos (puede ser independiente).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