



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservas

Fecha de emisión:

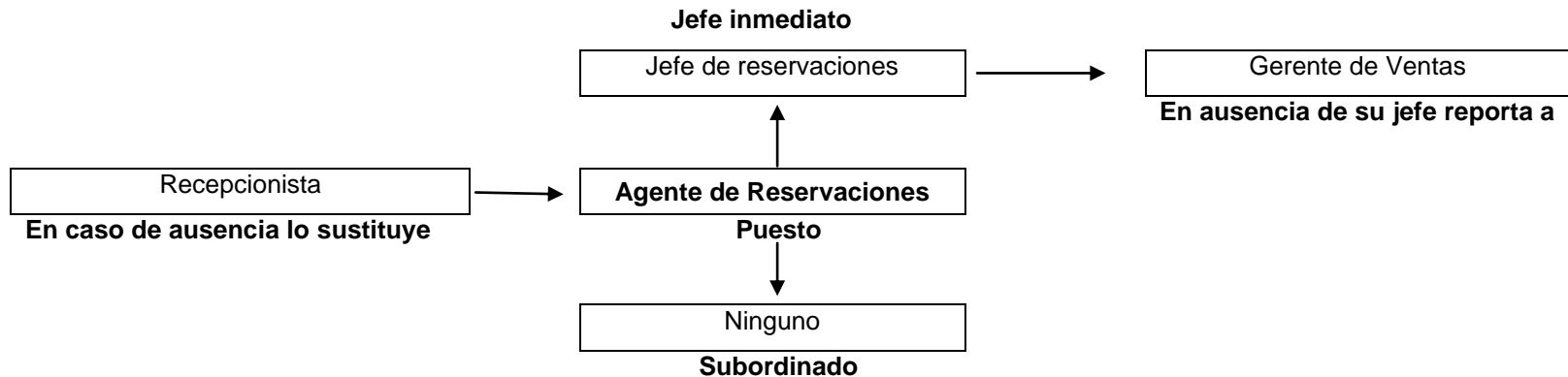
I. Identificación del puesto

Gerencia de Ventas

II. Propósito General

Realizar las reservas que llegan por los diferentes medios de comunicación, captando y gestionando las solicitudes de reserva y brindando un servicio personalizado de calidad de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes, con base en las mejores prácticas establecidas por la industria y las políticas y criterios de la organización.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

- Personal del Departamento de Reservas
- Recepción
- Ama de Llaves

Relaciones al exterior de la organización

- Clientes
- Tour operadoras
- Agencias de Internet
- Agencias de viajes

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Agente de Reservasiones

Código del documento:

Fecha de emisión:

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

No aplica

V. Riegos de trabajo

No aplica

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Bachillerato terminado	Inglés			X
Técnico en Turismo				
Licenciado en Turismo				
Competencia comprobable en reservasiones				

Edad

De 18 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 6 meses de experiencia en el área de reservasiones y de 1 año en atención al público

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservas

Fecha de emisión:

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en equipo ▪ Tomar decisiones ▪ Resolver problemas ▪ Comunicar ideas e información ▪ Planear y organizar actividades de trabajo ▪ Negociar con otros y con grupos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicarse de manera clara y precisa ▪ Manejar problemas y conflictos éticos ▪ Mantener un actitud positiva y centrada en el cliente ▪ Utilizar el uniforme requerido por el puesto de acuerdo a lo establecido por la organización 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Discreción ▪ Iniciativa ▪ Honradez
--	---	---

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotizar las tarifas de las habitaciones 2. Hacer y documentar las reservas en el sistema establecido. 3. Gestionar todas las solicitudes de reservas al hotel recibidas. 4. Identificar y verificar la disponibilidad de habitaciones del hotel y mantener actualizada la información. 5. Contribuir a la elaboración de reportes propios del área 6. Realizar los cambios, extensiones, notificaciones y cancelaciones de las reservas 7. Elaborar la lista de llegadas previstas del día en el formato correspondiente. 8. Mantener una estrecha comunicación con el área de recepción. 9. Realizar el control de los depósitos y garantías hechas por el cliente. 10. Atender las sugerencias y quejas de huéspedes en el hotel en cuanto a la 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar comentarios y sugerencias de clientes y superiores. ▪ Informar al jefe del área sobre sugerencias recibidas y proponer formas para implementarlas. ▪ Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad e higiene y seguridad del servicio. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Explicar al cliente cualquier demora en la prestación del servicio. ▪ Ofrecer soluciones accesibles al cliente. ▪ Asistir al personal de recepción en el proceso de check in/ check out cuando sea necesario. ▪ Apoyar al gerente de reservas en sus actividades: atención de proveedores, clientes, etc.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservas

Fecha de emisión:

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	asignación de habitaciones y reservas. 11. Atender a los clientes de acuerdo a sus necesidades y durante determinados periodos del año proporcionarles información sobre áreas de interés. 12. Verificar las necesidades del cliente. 13. Elaborar todos los documentos necesarios con claridad, precisión, y remitirlos a la persona (s) correspondiente en forma inmediata. 14. Recopilar y organizar los datos de los clientes, comprobando la exactitud de los mismos. 15. Cumplir con los compromisos contraídos con el cliente dentro del plazo prometido. 16. Recopilar, organizar y presentar los datos de manera que facilite su análisis. 17. Comprobar la exactitud de los datos y hacer ajustes, si es necesario 18. Ofrecer al cliente información exacta y asesoría, comprobando que ésta ha sido comprendida.		

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización ▪ Políticas, procedimientos y reglamento interno de la organización ▪ Sistemas de gestión organizacional y de calidad para la transformación de la cultura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Comunicación, trabajo en equipo, solución de problemas, toma de decisiones, negociación ▪ Uso de la tecnología establecida por la organización para el puesto y manejo de paquetería ▪ Planeación y organización de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservas

Fecha de emisión:

- Sistema de reservas y su manejo
- Venta directa por teléfono
- Proceso de reservación

X. Normas de competencia y sistemas de gestión organizacional con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
BAA615	Comunicarse en el entorno laboral.	Internacional			
TT49	Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes.	Internacional			
TT09	Ayudar con los problemas de viajes y turismo y situaciones de emergencia	Internacional			
BAD321	Organizar y presentar datos	Internacional			
Unit HS19	Monitorear y resolver problemas con el servicio al cliente.	Internacional			
Unit HS23	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas.	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservas

Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional			

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
	Modelo Great Place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al	Nacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Agente de Reservaciones

Fecha de emisión:

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ISO 9001 TUI	Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental				
	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
	Touristik Union International	Internacional			

Observaciones

1. Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
2. Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
3. De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto.
4. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
5. Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Agente de Reservasiones

Código del documento:

Fecha de emisión:

6. Es importante en la formación dirigida a este puesto considerar las competencias transversales requeridas para el desempeño eficaz de la persona.
7. Dependiendo del tamaño y estructura de la organización será como se conforme el área de reservasiones. Habrá incluso hoteles en los que esta función dependa del departamento de recepción.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de