

Nociones básicas de reservas en los canales y cómo contactar

BOOKING

A continuación, vamos a ver las partes más básicas de la extranet de Booking divididas en 5 partes: **Inicio**, **reservas**, **contacto**, **facturas** y **comentarios**.

The screenshot shows the Booking.com extranet dashboard. The top navigation bar is dark blue and contains the following elements:

- Booking.com logo
- A search bar with the text "Busca páginas y reservas" (highlighted with a red box and a '2').
- A currency selector (€) and a help icon.
- A row of navigation buttons: Inicio (highlighted with a red box and a '1'), Tarifas y disponibilidad, Promociones, Reservas (highlighted with a red box and a '2'), Establecimiento, Impulsa el rendimiento, Bandeja de entrada (with a notification icon), Comentarios, Administración, and Analytics.

The main content area is divided into several sections:

- Reservas**: A section with a dropdown menu set to "Hoy". It shows a summary of reservations: Llegadas (1), Salidas (3), Estancias (5), and Peticiones de los clientes (0). Below this is a list of reservations, including one for "Hotel Barcelona" from 2 Jun 2024 to 8 Jun 2024.
- Últimas reservas**: A section showing the most recent reservations, including one for "Hotel Barcelona" from 1 Jun 2024 to 2 Jun 2024.
- Acciones pendientes**: A section with the text "¡Listo! Aquí se mostrarán las notificaciones cuando tengas nuevas tareas."
- Recomendaciones**: A section with the text "Entra en el Centro de oportunidades y descubre una variedad de recomendaciones para mejorar tus métricas fundamentales." and a button "Abre el Centro de oportunidades".

Al iniciar sesión, entramos directamente en la parte de **Inicio**, donde ponemos ver un resumen de las reservas de Booking. En la barra azul de arriba, al lado del logo de Booking, es importante que tengamos en cuenta que aparece el **nombre de nuestro establecimiento** y el **ID del establecimiento (diferente a los IDs de reservas)**. El ID es importante saberlo por si contactamos telefónicamente con Booking.

Booking.com [ID del establecimiento]

Busca páginas y reservas

Inicio Tarifas y disponibilidad Promociones Reservas Establecimiento Impulsa el rendimiento Bandeja de entrada Comentarios Administración Analytics

Hotel Boutique Las Brisas del Mar Abierto / Se puede reservar ¿Te parece útil esta página?

Reservas Hoy

Llegadas 1 Salidas 3 Estancias 5 Peticiones de los clientes 0

País	Ubicación	Fecha	Acción	Fecha de reserva
ES	Madrid España	2 jun 2024 – 8 jun 2024	Preguntar la hora de llegada	4 abr 2024

Habitación Doble con balcón
6 noches – 2 personas

[Ver todas las reservas](#)

Últimas reservas

País	Ubicación	Fecha
ES	Madrid España	1 jun 2024 – 2 jun 2024

Acciones pendientes
¡Listo! Aquí se mostrarán las notificaciones cuando tengas nuevas tareas.

Recomendaciones [Descubre más recomendaciones](#)

Entra en el Centro de oportunidades y descubre una variedad de recomendaciones para mejorar tus métricas fundamentales.

Para **buscar reservas**, tenemos dos opciones, desde la barra de arriba o desde el apartado reservas. En la barra, podemos buscar por ID de reserva o nombre. En la parte de reservas podemos buscar por fechas. Un ejemplo, en la siguiente diapositiva:

The screenshot shows the Booking.com interface. At the top, there is a dark blue navigation bar with the Booking.com logo on the left and a search bar on the right containing the text "Busca páginas y reservas". Below the navigation bar, there is a row of icons for various sections: Inicio, Tarifas y disponibilidad, Promociones, Reservas (highlighted with a red box), Establecimiento, Impulsa el rendimiento, Bandeja de entrada, Comentarios, Administración, and Analytics. The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Reservas" and shows a list of reservations. The right column contains "Acciones pendientes" and "Recomendaciones".

Reservas Hoy

Llegadas 1 Salidas 3 Estancias 5 Peticiones de los clientes 0

Reserva	Fecha	Acción
Hotel Sevilla Habitación Doble con balcón	2 jun 2024 – 8 jun 2024 6 noches – 2 personas	Preguntar la hora de llegada 4 abr 2024
Ver todas las reservas		
Últimas reservas		
Hotel Sevilla Habitación Doble con balcón	1 jun 2024 – 2 jun 2024 1 noche – 2 personas	1 jun 2024

Acciones pendientes
¡Listo! Aquí se mostrarán las notificaciones cuando tengas nuevas tareas.

Recomendaciones [Descubre más recomendaciones](#)

Entra en el Centro de oportunidades y descubre una variedad de recomendaciones para mejorar tus métricas fundamentales.

[Abre el Centro de oportunidades](#)

En el este ejemplo, hemos buscado las reservas con **fecha de checkin** el 1 de abril de 2024. Hay 2 reservas para este período. En esta pantalla de resumen vemos datos básicos de cada reserva: nombre del huésped principal, fecha de checkin, de checkout, la habitación reservada, la fecha de reserva, si es pago online (si no indica nada, el pago lo gestiona el establecimiento), el precio, la comisión y el ID de reserva (importante si llamamos a Booking). Para acceder a la reserva, podemos clicar en el nombre del huésped o en el ID de la reserva.

Reservas

Fecha de Desde Hasta [Más filtros](#) [Mostrar](#) [Descargar](#) [Imprimir lista de reservas](#) [Gestiona tus tarjetas de crédito virtuales](#)

Nombre del huésped	Check-in	Check-out	Habitaciones	Fecha de reserva	Estado	Precio	Comisión	Número de reserva
Nombre Genius 2 personas 1 mensaje del cliente para responder	1 abr 2024	5 abr 2024	Habitación Doble con balcón	13 mar 2024	OK Pago online	€ 527,04 Tarjeta virtual	€ 76,05	ID de reserva
Jan Claes Genius 2 adultos, 1 niño (2)	1 abr 2024	2 abr 2024	Habitación Doble	1 abr 2024	OK Pago online	€ 1.000,00 Tarjeta virtual	€ 20,00	45678910

< Atrás | Página 1 | Siguiente > Ver 50

Datos de la reserva

Check-in lun, 1 abr 2024	Nombre <small>Genius</small>
Check-out vie, 5 abr 2024	email
Duración de la estancia: 4 noches	Mostrar el número de teléfono
Número de huéspedes: 2	Idioma preferido Alemán
Total de unidades 1	Canal: Booking.com
Precio total € 500,00	Código IATA/TIDS: FRANKF
	Número de reserva: ID de reserva
	Importe sujeto a comisión: € 500,00
	Comisión: € 75,00
	mié, 13 mar 2024
	Estado del pago El cliente ha pagado esta reserva online. Para más información, visita la página de Pagos online .
	Notas (solo interno) Añade tu nota aquí

Datos de pago

✓ Has cargado correctamente un total de € 500,00 en esta tarjeta

Habitación Doble con balcón

→ | lun, 1 abr 2024 | [-] | vie, 5 abr 2024 | 🍳 Desayuno

Al entrar en la reserva, los primeros datos son similares a los de la pantalla resumen. Aunque podemos ver también el **número de huéspedes** de la reserva a la izquierda.

Y debajo del nombre del huésped está el **correo** que genera Booking automáticamente para dicha reserva (no es el correo del huésped personal) y si clicamos en Mostrar el número de teléfono, también nos muestra el contacto **telefónico** del huésped.

Debajo, en la parte de datos del **pago**, si es una tarjeta de crédito virtual de Booking, nos indica si ya está activa y si lo está, si está cobrada.

En caso de que fuera una transferencia bancaria, en esta parte nos indicaría que el pago es mediante transferencia y la fecha de emitió.

Debajo de los datos del pago, se indican las **habitaciones/apartamentos** reservados y el **régimen alimenticio**.

[Imprimir esta página](#)

Relacionado con la reserva

[Cambiar fechas de reserva y precios](#)

[Marcar como no show \(no presentado\)](#)

Pago

[Marcar como tarjeta de crédito no válida](#)

[Ver datos de la tarjeta de crédito](#)

RECIBIDO miércoles, 13 de marzo de 2024 - 22:48:51

Incidencias

[Informar del mal comportamiento del cliente](#)

¿El cliente no se ha presentado?
¿Y ahora qué hago?

A la derecha de los datos de la reserva, están las acciones, podemos hacer lo siguiente:

-imprimir la página de la reserva de Booking
-enviar al huésped una **solicitud de cambio de fechas**. Tras esto, el huésped debe confirmarla en el email que le llegue.

-**marcar como no show**. Esta opción se habilita el día siguiente el checkin. En este ejemplo que vemos, con entrada el 1 de abril, se activa el 2 de abril. Cuando un huésped no se presenta es importante marcarlo para que no tenga opción de dejar un comentario falso. Podemos aceptar devolver el importe o no.

-marcar la **tarjeta de crédito como no válida**. Esto es para las tarjetas de los huéspedes.

-ver los datos de la tarjeta de crédito.

-informar de **mal comportamiento de los huéspedes** (esta parte lleva a un formulario para completarlo).

Conversación con el cliente

Best regards,
Reception.

Entregado

mié, 22 may 14:07

Hi! We have stayed in April in your House and we liked your beds very much. Very comfy and we slept perfect. Can you tell me what brand or system it is? ...

No, no es necesario

Protege la seguridad de tu cuenta: no compartas información confidencial por mensaje o email. [Leer más](#)

Escribe aquí tu mensaje...

Booking.com recibe todos los mensajes escritos aquí y los procesa según nuestra [Política de privacidad y cookies](#)

Habitación Doble con balcón

Cancelaciones	El cliente tendrá que pagar el precio total de la reserva si cancela después de hacer la reserva.
Condiciones de no-show	Si el cliente no se presenta, tendrá que pagar el precio total de la reserva.
Pago por adelantado	El cliente tendrá que pagar por adelantado el precio total de la reserva en cualquier momento.

Bajo las habitaciones/apartamentos tenemos la **conversación con el cliente**. En esta parte podemos responderle a los huéspedes sus dudas. Si el huésped solicita cancelar gratis o un cambio de fecha, podemos aceptarlo o rechazarlo en esta parte.

Esta parte también podemos acceder desde la **Bandeja de entrada > Mensajes sobre reservas**. Si hay algo pendiente de contestar pondrá un número en rojo.

- Impulsa el rendimiento
- Bandeja de entrada** (1)
- Comentarios
- Administración

- Mensajes sobre reservas** (1)
- Mensajes de Booking.com
- Preguntas de los clientes

La última parte de la página de cada reserva son las **condiciones** de cancelación, de no shows, de pago por adelantado, si hay que pagar una fianza, información del parking, sobre condiciones de grupos y normas sobre mascotas.

Para contactar con Booking, en la extranet encontrarás una sección con el título: **Bandeja de entrada > Mensajes de Booking.com**, puedes acceder en **Ver opciones de contacto**

Bandeja de entrada

Todos los mensajes Importantes Enviados

Invoices & Credit Control	7 de marzo de 2023 - 15:03:26	🗑️
Verificación de la ubicación	5 de marzo de 2023 - 09:39:09	🗑️
Content - request change request	1 de marzo de 2023 - 15:19:27	🗑️
Content - request change request	1 de marzo de 2023 - 15:18:49	🗑️
Urgente: Indica tu información fiscal	25 de febrero de 2023 - 19:03:12	🗑️

Encuentra respuestas a tus preguntas rápidamente

Escribe tu pregunta

Temas más consultados

- Tus reservas
- Comisión, facturas e impuestos
- Tarifas y disponibilidad

[Ver más temas](#)

¿No encuentras lo que necesitas?

[Ver opciones de contacto](#)

Al acceder a dicha sección, veremos el siguiente formulario de contacto donde deberás indicar el **Tema** y **Tema secundario**. Y clicamos en **Ponte en contacto con nosotros**.

Podrás escribir o llamarles al teléfono que aparece.

¿En qué podemos ayudarte? ✕

Tema
Tarifas y disponibilidad

Tema secundario
Condiciones de la habitación

Encuentra respuestas a tu pregunta en la lista a continuación

- ¿Puedo cambiar o añadir condiciones?
- ¿Cómo puedo cambiar las condiciones de cancelación?
- ¿Cómo puedo cambiar la información sobre el depósito y el pago por adelantado?

¿No es nada de esto? [Ponte en contacto con nosotros ^](#)

Mensaje:

Adjunto:
 Ninguno archivo selec.
Tipos de archivo válidos: gif, jpg, jpeg, pdf, png, tif and csv

Si es urgente, llámanos
+34 952127740

Las facturas las podemos ver y descargar desde **Administración > Facturas**. Entre las **acciones**, seleccionamos, **PDF para descargar la factura**.

Facturas

Generamos las facturas según las fechas de check-out de las reservas.
Razón social: [redacted]

Pagos pendientes

Nombre del documento	Número	Fecha	Periodo	Acciones	Estado
 Ahora mismo, no hay nada que necesite atención inmediata.					

Filtra por año: 2024 Descargar todos los PDF de 2024

Nombre del documento	Número	Fecha	Periodo	Fecha de pago	Acciones	Estado	Importe	
Comisión	[redacted]	3 may 2024	1 abr - 30 abr	13 may 2024	PDF ↓	Ver informe	Pagado	€ [redacted]
Comisión	[redacted]	3 abr 2024	1 mar - 31 mar	10 abr 2024	PDF ↓	Ver informe	Pagado	€ [redacted]
Comisión	[redacted]	3 mar 2024	1 feb - 29 feb	14 mar 2024	PDF ↓	Ver informe	Pagado	€ [redacted]
Comisión	[redacted]	3 feb 2024	1 ene - 31 ene	12 feb 2024	PDF ↓	Ver informe	Pagado	€ [redacted]

Para ver y responder los comentarios de los huéspedes es desde **Comentarios > Comentarios**. Aparece un resumen primero de las notas recibidas y después los comentarios.

Comentarios

¡Echa un vistazo a lo que dicen los clientes sobre su estancia! Lee y responde los comentarios que te han dejado.
[Haz clic aquí](#) para ver nuestras condiciones sobre comentarios y respuestas.

Tu puntuación de los comentarios
según comentarios

Vista general Categorías Tu progreso

Categorías

Relación calidad-precio	9,3
Personal	9,9
Confort	9,6

[Ver más](#)

Tu progreso

Número de comentarios de cada valoración

Este gráfico muestra el número de comentarios de cada valoración en los últimos 3 años.

Valoración	Número de comentarios
1	0
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	3
8	8
9	26
10	42



EXPEDIA

A continuación, vamos a ver las partes más básicas de la extranet de Expedia divididas en 5 partes: **Inicio**, **reservas**, **contacto**, **facturas** y **comentarios**.

The screenshot shows the Expedia Group extranet dashboard. The top navigation bar includes the 'expedia group' logo and a search icon. The left sidebar contains a menu with the following items: 'Inicio' (1), 'Oportunidades' (7), 'Habitaciones y tarifas', 'Marketing', 'Reservas' (2), 'Relaciones con los huéspedes' (3), 'Pagos' (4), 'Datos del alojamiento', 'Gestión de ingresos' (26), 'Rendimiento', and 'Administración'. The main content area features a greeting '¡Hola de nuevo, Angela!', a 'Novedades' section with three promotional cards, a 'Optimiza tu visibilidad' section with two performance metrics (90 for 'Experiencia de los huéspedes' and 98 for 'Solidez de la oferta'), and a 'Novedades de hoy' section with a tab for 'Reservas nuevas' (1). A dropdown menu is open on the right, showing options like 'Administradores del alojamiento', 'Market Manager', and 'Cambiar de alojamiento'.

Al iniciar sesión, entramos directamente en la parte de **Inicio**, donde ponemos ver un resumen de las reservas de Expedia. En la barra negra de arriba, al lado del **nombre de nuestro establecimiento** y está el **ID del establecimiento (diferente a los IDs de reservas)**. El ID es importante saberlo por si contactamos telefónicamente con Expedia.

expedia group
partner center

Inicio ¹

Opportunidades ⁷

Habitaciones y tarifas

Marketing

Reservas

Relaciones con los huéspedes

Pagos

Datos del alojamiento

Gestión de ingresos ²⁶

Rendimiento

Administración

¡Hola de nuevo, Angella!

Novedades

Recomendación

Promoción para dispositivos móviles
Pueden aumentar las reservas brutas en un 15 % de media.
[Crear](#) [Ignorar](#)

Recomendación

Oferta exclusiva para miembros
Los miembros de Expedia reservan anualmente 2 veces más que los demás usuarios.
[Crear](#) [Ignorar](#)

Añade inventario
Te ayudará a mantener a los viajeros.
[Añadir](#) [Ignorar](#)

Optimiza tu visibilidad
Las puntuaciones de la experiencia de los huéspedes y de la solidez de la oferta influyen en tu posicionamiento en búsquedas. Echa un vistazo para saber cómo puedes mejorar.

90 Experiencia de los huéspedes

98 Solidez de la oferta

Novedades de hoy

Reservas nuevas ¹ Llegadas Durante la estancia Salidas ³ Cancelaciones

Hotel Boutique Los Brindos del Mar
ID: 88815221

Administradores del alojamiento

Angella Garcia [✉](#)

Walter Mar [✉](#)

Market Manager

Christina Garcia [✉](#)

[Cambiar de alojamiento](#)

Para **buscar reservas**, tenemos dos opciones, desde la lupa de arriba o desde el apartado reservas. En la lupa, podemos buscar por ID de reserva o nombre. En la parte de reservas podemos buscar por fechas. Un ejemplo, en la siguiente diapositiva:

The screenshot shows the Expedia Group dashboard interface. On the left sidebar, the 'Reservas' (Reservations) menu item is highlighted with a red box. The main content area displays a greeting, a 'Novedades' (News) section with three recommendation cards, and a 'Market Manager' section. A search dropdown menu is open in the top right corner, showing options like 'Administradores del alojamiento' and 'Market Manager'. The search bar in the dropdown is also highlighted with a red box.

En el este ejemplo, hemos buscado las reservas con **fecha de checkin** entre el 1 y el 7 de abril de 2024. Hay 2 reservas para este período. En esta pantalla de resumen vemos datos básicos de cada reserva: nombre del huésped principal, fecha de checkin, de checkout, la habitación reservada, la fecha de reserva, si es Expedia collecto u Hotel Collect, el precio y el **ID de reserva** (importante si llamamos a Expedia). El número de confirmación no lo suele pedir Expedia. Para acceder a la reserva, podemos clicar en el nombre del huésped.

Buscar

Filtros

Entrada
 Salida
 De reserva
 De cancelación

Desde
1/4/24

Hasta
7/4/24

Aplicar
Más filtros ▾

[Restablecer](#)

Del lunes, 1 de abr. de 2024 al domingo, 7 de abr. de 2024

Huésped	Reserva	Confirmación ⓘ	De entrada ↑	De salida	Habitación	De reserva	Importe de la reserva
[Nombre huésped]	<div style="background-color: #FFC000; padding: 2px; display: inline-block;">Canceladas</div>	✎ [Número]	abr. 06, 2024	abr. 10, 2024	Junior Suite	mar. 24, 2024	0,00 EUR Expedia Collect
<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block; background-color: yellow;">Nombre</div> Solicitud especial	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block; background-color: yellow;">ID de reserva</div>	✎ [Número]	abr. 07, 2024	abr. 08, 2024	Superior Double Room, Terrace	mar. 26, 2024	[Precio] EUR Expedia Collect

Mostrar: 10
<
1-2 de 2 resultados
>

Si clicamos en la reserva activa de este ejemplo, a la derecha se despliegan **detalles de la reserva**. En esta pantalla se ve **si la tarjeta ya se ha cobrado**. Si necesitamos ver más detalles de la reserva, clicamos en el **botón inferior**.

The screenshot shows the Expedia reservation details page. Several elements are highlighted with red boxes:

- Nombre**: The reservation name, highlighted in a red box.
- Solicitud especial**: A link for special requests, highlighted in a blue box.
- Ver datos de contacto**: A button to view contact information, highlighted in a blue box.
- ID de reserva**: The reservation ID, highlighted in a red box.
- Forma de pago**: A section showing the payment method as a virtual card from Expedia Group, with a status of 'Cargada totalmente' (Fully charged). It also shows the amount charged (100.00 EUR) and the amount to be charged (0.00 EUR). A button 'Ver actividad de la tarjeta' is highlighted in a blue box.
- Solicitud especial**: A section for special requests, with a question 'Where are to closes parking spaces?' and a button 'Responder a la solicitud' highlighted in a blue box.
- Resumen del pago**: A summary of the payment, showing the total amount (100.00 EUR), the Expedia compensation (25.00 EUR), and the amount to be paid (100.00 EUR). A button 'Ver datos del pago' is highlighted in a blue box.
- Política de cancelación**: A section for the cancellation policy, with a button 'Cancelar reserva' highlighted in a blue box.
- Ver todos los detalles de la reserva**: A large button at the bottom right, highlighted in a red box, which is the button mentioned in the text.

Nombre

Expedia.de 🇩🇪 Alemania

143.06 **EUR**

Tareas rápidas

- [Imprimir esta reserva](#)
- [Solicitar reembolso](#)
- [Solicitar cancelación](#) ⓘ
- [Solicitar reubicación](#) ⓘ

7 de abr. de 2024—8 de abr. de 2024
(1 noche)

Tipo de habitación

Habitación doble superior, terraza

Solicitud especial

Where are to closes parking spaces ?

Información de llegada

Horario de llegada estimado ⓘ

No se ha facilitado

Número de reserva

Código de confirmación del hotel

171444710703 [Editar](#)

✈ **Expedia realiza el cobro**

Información de pago

	Caducidad	CVV	Dirección de facturación
██████████-██████████-██████████-██████████	██████	███	1111 Expedia Group Way W Seattle, WA, 98119, USA

ⓘ La Expedia Virtual Card estará activa a partir de la fecha de entrada del cliente: **7 de abr. de 2024**

Detalles del pago

Tarífας por noche (1 noche) ⓘ	143.06
Impuestos y tasas ⓘ	0.00
Importe total del pago	143.06
Importe retenido por Expedia Group ⓘ	-0.00
Importe total a tu favor ⓘ	EUR 143.06

Importe que debes cargar a Expedia Group

[Cerrar detalles del pago por noche](#) ^

Al entrar en la reserva, podemos imprimir la reserva, solicitar reembolso, solicitar cancelación o una reubicación en caso de no poder respetar la reserva. Más abajo, se indican las fechas de estancia, la tipología reservada y si hay alguna información adicional.

A la derecha está el desglose de precios y los datos de la tarjeta.

Número de reserva 1450

Código de confirmación del hotel
171444718703 [Editar](#)

Estado
Reservado

Número de itinerario
72760726872078

De reserva
26 de mar. de 2024

Modelo de tarifas
Por día

Solicitud de camas
1 Doppelbett und 1 großes Schlafsofa, No fumador

Código del plan de tarifas
392147842

Nombre del plan de tarifas
NR-AD

Número de huéspedes
2 adultos

Importe total a tu favor ⓘ EUR 145,00

Importe que debes cargar a Expedia Group

[Cerrar detalles del pago por noche](#) ^

Detalles del pago por noche

7 de abril de 2024 Tarifa de la habitación ⓘ 155,00

Impuestos y tasas ⓘ 15,00

Pago del huésped

Importe retenido por Expedia Group ⓘ -125,00

Importe a tu favor 145,00

Información de contacto del huésped

+ ● ● ● ● ● ● ● ●

[Mostrar detalles](#) 🔒

La conversación que buscas ha caducado, por lo que ya no está disponible en nuestro sistema.

Política de cancelación

Cancelaciones en cualquier momento
Se cobra el coste total de la estancia por todas las cancelaciones.

Historial de la reserva

Fecha de reserva
26 de mar. de 2024 10:20 CET

Fecha de confirmación

En la parte izquierda siguen datos importantes como el **número o ID de reserva**. Este primero es el que nos pide Expedia. La fecha de reserva, el nombre del plan de tarifas y el **número de huéspedes**. En la parte derecha siguen los datos de contacto del huésped y el **chat para comunicarnos con el huésped**.

Por último, está la política de cancelación.

Mensajes

Tasa de respuesta: 100 % | Tiempo medio de respuesta: 1 hora

Filtros [Gestionar plantillas](#)

- Inicio
- Oportunidades 7
- Habitaciones y tarifas
- Marketing
- Reservas
- Relaciones con los huéspedes**
- Mensajes
- Comentarios de huéspedes actuales
- Comentarios posteriores a la estancia 1
- Galardones y descargas
- Pagos
- Historial

Mensajes

- GABRIELE VICT... **Salida efectuada** 14 abr., 16:52
- Guy Kaban **Salida efectuada** 10 abr., 18:16
- Morgan May **Salida efectuada** 9 abr., 22:24
- Thomas Scholz **Salida efectuada** 26 mar., 19:03
- Kathryn Hodges **Salida efectuada** 10 nov., 17:56
- hardy garcia **Salida efectuada** 4 nov., 15:59
- Tina Balmer **Salida efectuada** 14 oct., 11:34

Tina Balmer

[Ver datos de contacto](#)

ID de reserva

15/10/23 – 17/10/23

No se ha proporcionado la hora de llegada

- 1 cama doble
- Habitación doble, balcón
- 2 adultos
- Standard
- EUR
- Expedia Collect

Ver todos los detalles de la reserva

También podemos contactar con el huésped desde la parte de **Relaciones con los huéspedes > Mensajes**.

En la pantalla central está la conversación.

A la derecha están los datos de la reserva y el botón para poder acceder a la reserva completa.

Para contactar con Expedia, deberás acceder a la extranet. Una vez dentro, en la barra izquierda, haciendo clic en **Ayuda y Soporte técnico**.

expedia group
partner centro

Inicio

Oportunidades 7

Habitaciones y tarifas

Marketing

Reservas

Relaciones con los huéspedes

Pagos

Datos del alojamiento

Gestión de ingresos 26

Rendimiento

Administración

Ayuda y soporte técnico 3

¡Hola de nuevo, **Angelita!**

Novedades

Recomendación
Promoción para dispositivos móviles
Pueden aumentar las reservas brutas en un 15 % de media.
[Crear](#) [Ignorar](#)

Recomendación
Oferta exclusiva para miembros
Los miembros de Expedia reservan anualmente 2 veces más que los demás usuarios.
[Crear](#) [Ignorar](#)

Añade inventario
Te ayudará a mantener viajeros.
[Añadir](#) [Ignorar](#)

Optimiza tu visibilidad
Las puntuaciones de la experiencia de los huéspedes y de la solidez de la oferta influyen en tu posicionamiento en búsquedas. Echa un vistazo para saber cómo puedes mejorar.

90 Experiencia de los huéspedes

98 Solidez de la oferta

Novedades de hoy

Reservas nuevas 1 Llegadas Durante la estancia Salidas 3 Cancelaciones

Björn Mattiasson
Double Room
3 personas, 4 días

Administradores del alojamiento

Angelita Garcia

Brigitte Har

Market Manager

Cambiar de alojamiento

Podemos clicar en **Iniciar Chat** o en **Contacto**. Si clicamos en iniciar chat, aparece un chat abajo a la derecha y el indicaremos al agente el problema. Si clicamos en Contacto, nos lleva a la página de la siguiente diapositiva.

The screenshot displays the Expedia website's help center. At the top, there's a header with a background image of a construction site. Below it, the main content area is divided into several sections:

- Cómo cargar las reservas de Expedia Collect en la Expedia Virtual Card:** A section with a sub-header and a "Ver artículo" button.
- Cómo reconciliar una reserva de Hotel Collect:** A card with a calendar icon, a title, a description, and a "Ver artículo" button.
- Cómo marcar una reserva Hotel Collect como "No presentado":** A card with a calendar icon, a title, a description, and a "Ver artículo" button.
- Gestión de cancelaciones de huéspedes:** A card with a calendar icon, a title, a description, and a "Ver artículo" button.
- Tareas rápidas:** A list of quick actions including "Ver las oportunidades del día", "Ver las tarifas y la disponibilidad", "Comprobar las reservas", "Ver acuerdo", and "Exención de penalización por cancelación".
- Resuelve tu problema enseguida:** A section with a chat icon, a title, a description, and a "Leer más" link. Below this, a red box highlights the "Iniciar chat" button.
- Contáctanos:** A section with a question mark icon, a title, a description, and a red box highlighting the "Contacto" button.
- BUSCAR TODOS:** A search bar with a dropdown menu containing "Facturación", "Huéspedes", and "Novedades de Expedia Group".

Escogemos el tema y subtema.

Ponte en contacto con nosotros

¿En qué podemos ayudarte?

Dinos en qué podemos ayudarte para ponerte en contacto con el equipo de atención adecuado.

 <p>Pagos con Expedia Group Ayuda con solicitudes de pagos, tarjetas virtuales, reconciliación de reservas de Hotel Collect y actualización de tus preferencias de pago.</p>	 <p>Habitaciones, tarifas y disponibilidad Ayuda con la apertura y el cierre de habitaciones, la modificación de la información y las restricciones de las habitaciones, el ajuste de los planes de tarifas, la gestión de las promociones y el uso del acelerador de posicionamiento. También puedes recibir asistencia sobre cuestiones de conectividad.</p>
 <p>Reservas, mensajes o comentarios Problemas con reservas de huéspedes. Aquí se incluyen cancelaciones, reubicaciones, reembolsos y herramientas de relaciones con los huéspedes, como mensajes o comentarios.</p>	 <p>Datos, servicios y fotos del alojamiento Ayuda con cambios en la descripción, las fotos, las políticas de huéspedes, los cargos y los datos de los servicios del alojamiento, como VIP Access.</p>
 <p>Mi cuenta Ayuda con el acceso a Partner Central y las cuentas, tu acuerdo de colaboración y cierres de alojamientos.</p>	 <p>Rendimiento de mi alojamiento Problemas con herramientas como el conjunto de informes del proveedor y ayuda con tu set competitivo, la gestión de ingresos, el análisis del rendimiento y el diseño del mercado.</p>

Al final tenemos 3 opciones: **enviar un mensaje** (que es por email), **abrir chat** (solo disponible en inglés) y llamarles al **912 757 100**

← Volver a las opciones anteriores

Motivo por el que nos contactas
Políticas o tasas de cancelación [Volver a empezar](#)

Tu ubicación
España [Cambiar](#)

Artículos útiles
[Gestiona tus políticas de cancelación](#)

OTRAS FORMAS DE CONTACTAR CON NOSOTROS

Chat con un agente
Habla directamente con un especialista (solo en inglés por el momento).
[Abrir chat](#)

Envíanos un mensaje
Te responderemos por correo electrónico.
[Enviar mensaje](#)

Llámanos
Spain: 91.275 7100 (toll)
[Llámanos](#)

Las facturas las podemos ver y descargar desde **Pagos**. Una vez dentro, vamos a **Buscar factura o extracto**.

Pagos Comentarios

Gestiona tus formas de pago y consulta los pagos pasados y futuros entre tu alojamiento y Expedia Group.

Ingresos netos ⓘ	Ingresos netos	Tarifa media por noche
██████ EUR	-	██████ EUR
Este año	El año pasado por esta época	Los últimos 12 meses

Última actualización: 29/05/2024






Usa tarjetas virtuales para los pagos de Expedia Group
 Según tu acuerdo, las tarjetas virtuales se activan el día de la entrada o en el momento de la reserva en el caso de algunas reservas no reembolsables.
[Buscar tarjeta virtual](#)

Factura más reciente de Expedia Group
 Te facturamos la compensación pendiente por las reservas cuando cobres el importe total y otros cargos menos comunes, como los costes de reubicación y programas de pago (por ejemplo, el acelerador de posicionamiento).
 ⓘ
 No tienes ninguna factura de Expedia durante los últimos 12 meses.

Tareas rápidas

- Marcar una reserva de Hotel Collect como "no presentado" o cancelada (reconciliaciones)
- Solicitar un pago a Expedia Group
- Buscar factura o extracto**
- Ver avisos de pagos antiguos
- Actualizar los datos de pago
- Cambiar el importe de una reserva de Hotel Collect tras la estancia (reconciliaciones)
- Buscar una factura pasada de Hotel Collect
- Actualizar información de contacto de facturación
- Revisar formas de pago para los huéspedes
- Buscar tarjeta virtual
- Buscar pagos anteriores de Expedia Group
- Ejecutar un informe

Para descargar la factura o extracto, tenemos que darle al **botón gris de descargar**.

Facturas		Extractos							
Tipo	Número de factura	Fecha de la factura	Importe	Descargar	Estado	Pago			
Factura	240218881	05/03/2024	88.92 EUR		Pagado	✓			
Factura	240218878	26/02/2024	34.74 EUR		Pagado	✓			
Factura	240218880	26/02/2024	38.91 EUR		Pagado	✓			

Para ver y responder los comentarios de los huéspedes es desde **Relaciones con los huéspedes**. Hay 3 opciones: **mensajes** (vista antes), **huéspedes actualmente alojados** y **posteriores a la estancia**, es decir, los comentarios.

The screenshot shows the Expedia interface. On the left is a navigation menu with the following items: Home, Opportunities (with a '7' badge), Rooms and rates, Marketing, Reservations, **Guest relations** (with a '5' badge and highlighted with a red box), Messages, In-house feedback, **Post-stay review** (highlighted with a red box), Awards and downloads, Payments, Property details, and Revenue.

The main content area is titled 'Comentarios posteriores a la estancia'. It contains the following elements:

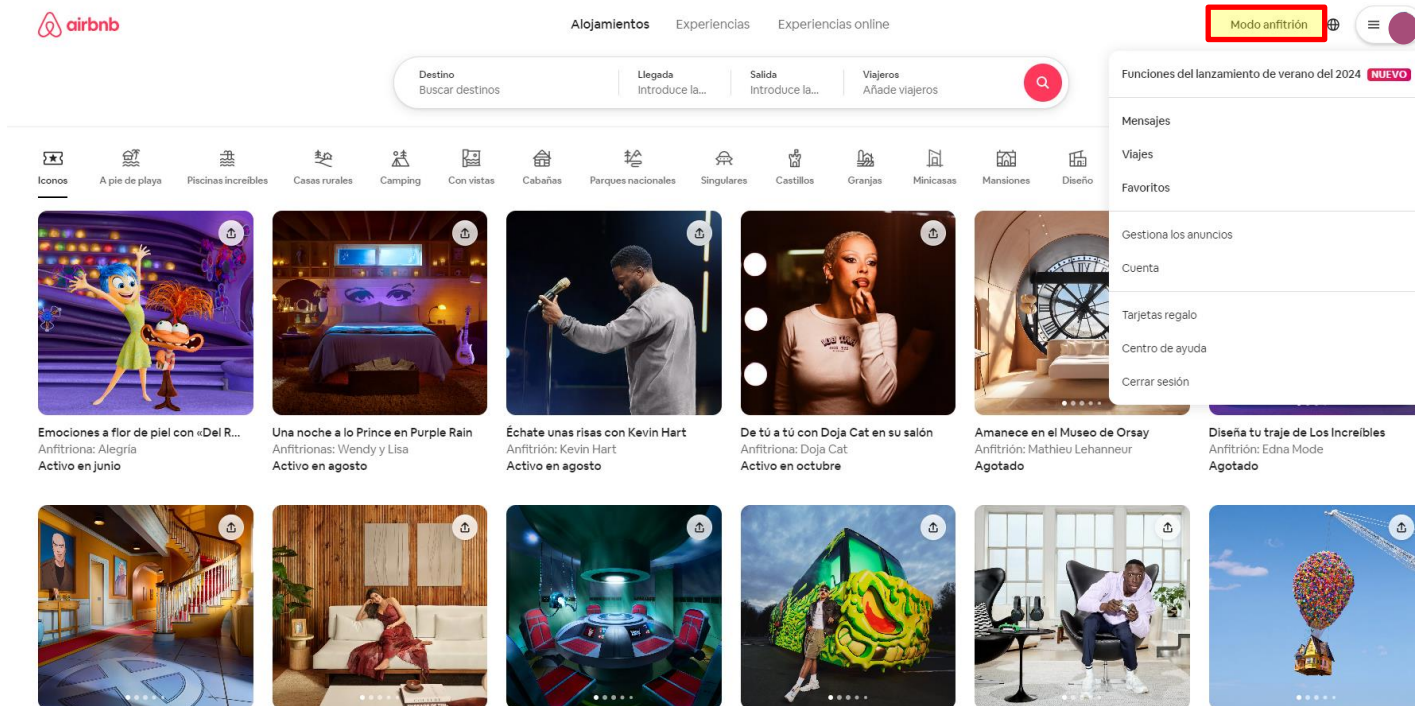
- A descriptive paragraph: 'Consulta y responde a los comentarios posteriores a la estancia, identifica qué funciona bien y dónde deberías mejorar, y compara tus comentarios con los de tu set competitivo. Consulta el artículo sobre [cómo responder a los comentarios de los huéspedes](#) y la [página de asistencia para la eliminación de comentarios](#) si necesitas más información.'
- Two buttons: 'Ver todos los comentarios' and 'Descargar comentarios'.
- A message box: 'No hay comentarios posteriores a la estancia sobre tu alojamiento que estén pendientes de respuesta.'
- A section titled 'Información sobre comentarios' with a bar chart:

Servicio	Porcentaje
Personal	99%
Ubicación	91%
Restaurante	78%
- A link: '¿Qué otras cosas comentan los huéspedes?'.
- A section titled 'Tu tiempo de respuesta: 1 día 20 h' with a bar chart:

Categoría	Rango de días
Deficiente	>7 días
Normal	3-7 días
Muy bien	<3 días

AIRBNB

Cuando accedemos a AirBnB, tenemos que clicar en **Modo anfitrión** para poder gestionar reservas o descargar facturas.



Al acceder al **modo anfitrión**, hay un resumen de las reservas. En la parte de arriba, las partes más importantes para el día a día son **Menú > Reservas, Mensajes y evaluaciones a los huéspedes**.

The screenshot shows the Airbnb host dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Hoy', 'Calendario', 'Anuncios', 'Mensajes', and 'Menú'. The 'Mensajes' button is highlighted with a red box and a '2' annotation. Below the navigation bar, there is a greeting: '¡Qué bien tenerte por aquí de nuevo,'. Underneath, there is a section titled 'Tus reservas' with several filters: 'Evaluación pendiente (1)', 'Terminan pronto (0)', 'En curso (0)', 'Empezan pronto (0)', and 'Próximas reservas'. A card for a reservation is shown with the text 'Te quedan 13 días para escribir la evaluación' and 'Escribe una evaluación' highlighted with a red box and a '5' annotation. To the right, there is a dropdown menu for 'Reservas' with options: 'Reservas', 'Ingresos', 'Información', 'Crea un nuevo anuncio', 'Actividad', 'Guías', 'Descubre los recursos para anfitriones', and 'Conoce a otros anfitriones de tu zona'. The 'Reservas' option is highlighted with a red box and a '1' annotation. Below the dashboard, there is a section titled 'Estamos aquí para ayudarte' with two buttons: 'Contacta con un coanfitrión' and 'Contacta con nosotros'.

Para **buscar reservas**, tenemos que ir a **Modo anfitrión > Menú > Reservas**.

The screenshot shows the Airbnb host dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for 'Hoy', 'Calendario', 'Anuncios', 'Mensajes', and 'Menú'. The 'Menú' dropdown is open, showing options like 'Reservas', 'Ingresos', 'Información', 'Crea un nuevo anuncio', 'Actividad', 'Guías', 'Descubre los recursos para anfitriones', and 'Conoce a otros anfitriones de tu zona'. The 'Reservas' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the main content area displays a greeting: '¡Qué bien tenerte por aquí de nuevo,'. Underneath, there is a section titled 'Tus reservas' with a row of filters: 'Evaluación pendiente (1)', 'Terminan pronto (0)', 'En curso (0)', 'Empezan pronto (0)', and 'Próximas reservas'. A card for a reservation titled 'Copa Maracá' for '1-2 jun' is visible, with a red notification: 'Te quedan 13 días para escribir la evaluación'. Below this card is a button that says 'Escribe una evaluación'. To the right of the 'Reservas' menu item, the text 'Todas las reservas (0)' is visible. At the bottom of the dashboard, there are two support options: 'Contacta con un coanfitrión' and 'Contacta con nosotros'.

Recursos y consejos

En el este ejemplo, hemos buscado las reservas con **completadas**. En esta pantalla de resumen vemos datos básicos de cada reserva: nombre del huésped principal, nº de huéspedes, fecha de checkin, de checkout, la habitación reservada, la fecha de reserva, el ID de la reserva, el cobro, ver los detalles de la reserva y 3 puntitos a la derecha.

<

Filtrar
Exportar
Imprimir

Reservas

Próximas **Completadas** Canceladas Todas

Estado	Huéspedes	Llegada	Salida ▲	Reservada	Anuncio	Código de confirmación	Total del cobro	
Antiguo huésped	Nombre 2 adultos	13 de abr. de 2024	14 de abr. de 2024	13 de abr. de 2024 15:36 CET	Habitación Triple Hotel Restaurante El Corte	ID de reserva	99,50 €	Detalles ...
Antiguo huésped	Nombre Jose Clara y Daniela 1 adulto	13 de ago. de 2023	14 de ago. de 2023	13 de ago. de 2023 20:38 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	H40242142T	49,50 €	Detalles ...
Antiguo huésped	Nombre Christiana Luisa 1 adulto	9 de jun. de 2023	10 de jun. de 2023	9 de jun. de 2023 22:13 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	H402410954	59,50 €	Detalles ...
Antiguo huésped	Nombre Natalia 3 adultos, 1 bebé	12 de may. de 2023	13 de may. de 2023	12 de may. de 2023 22:28 CET	Habitación Familiar Hotel Restaurante El Corte	H40244024D	79,50 €	Detalles ...
Antiguo huésped	Nombre Natalia Zoraya 1 adulto	27 de feb. de 2023	28 de feb. de 2023	27 de feb. de 2023 14:09 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	H40241024F	59,50 €	Detalles ...

Si clicamos en **detalles**, aparece una pantalla con la información. Desde el botón de **escribir un mensaje** nos podemos comunicar con el huésped. También podemos descargar la **factura** correspondiente a dicha reserva.

Información de la reserva Imprimir

Antiguo huésped Nombre

Habitación triple
13-14 abr (1 noche)
2 viajeros · 1.100 €

Información sobre Alejandro

★ Valoración de 5.0 basada en 4 evaluaciones

✓ Identidad verificada

📅 Se registró en 2016

🏠 Vive en Grailly, Francia

🗣️ Habla English, Español, Français

[Mostrar el perfil](#)

Enviar o solicitar dinero

Escribir un mensaje Llamar

Número de teléfono no disponible

Detalles de la reserva Ver

Huéspedes
2 adultos

Hora de llegada
De 16:00 a 18:00

Llegada
sáb, 13 abr. 2024

Salida
dom, 14 abr. 2024

Fecha de la reserva
sáb, 13 abr. 2024

Código de confirmación
ID reserva

Política de cancelación
Moderada

[Mostrar el calendario](#)

El huésped ha pagado

75,00 € x 1 noche	75,00 €
Comisión de servicio del anfitrión	15,00 €
Total (EUR)	90,00 €

Cobro del anfitrión

Precio de la habitación por 1 noche	75,00 €
Mostrar desglose	
Comisión de servicio del anfitrión (15.0 %)	-15,00 €
Total (EUR)	90,00 €

Factura con IVA 100%

[Historial de transacciones](#)

Nota en el calendario

🔒 Añade un recordatorio privado para estas fechas que solo tú puedas consultar

Para contactar con el huésped y descargar la factura de una reserva, también podemos clicar en **los tres puntitos** de la derecha. Y se despliegan estas opciones:

Próximas Completadas Canceladas Todas							
Estado	Huéspedes	Llegada	Salida ▲	Reservada	Anuncio	Código de confirmación	Total del cobro
Antiguo huésped	Alfonso Martínez 2 adultos	13 de abr. de 2024	14 de abr. de 2024	13 de abr. de 2024 15:36 CET	Habitación Triple Hotel Restaurante El Corte	XXXXXXXXXX	15,30 € Detalles ⋮
Antiguo huésped	María José García 1 adulto	13 de ago. de 2023	14 de ago. de 2023	13 de ago. de 2023 20:38 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	XXXXXXXXXX	<p>Código de reserva: XXXXXXXXXX</p> <p>Envía un mensaje</p> <p>Enviar o solicitar dinero</p> <p>Factura con IVA</p>
Antiguo huésped	Carlos Sánchez 1 adulto	9 de jun. de 2023	10 de jun. de 2023	9 de jun. de 2023 22:13 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	XXXXXXXXXX	
Antiguo huésped	Francisco A. 3 adultos, 1 bebé	12 de may. de 2023	13 de may. de 2023	12 de may. de 2023 22:28 CET	Habitación Familiar Hotel Restaurante El Corte	XXXXXXXXXX	
Antiguo huésped	Ana María 1 adulto	27 de feb. de 2023	28 de feb. de 2023	27 de feb. de 2023 14:09 CET	Habitación Individual Hotel Restaurante El Corte	XXXXXXXXXX	
				1 de feb. de 2023	Habitación Triple Hotel Restaurante El Corte		

Para las facturas conjuntamente, podemos clicar arriba en **Exportar** y escogemos **Descarga tus facturas con IVA.**

The screenshot shows the 'Reservas' (Reservations) page in Airbnb. At the top right, there are three buttons: 'Filtrar', 'Exportar', and 'Imprimir'. The 'Exportar' button is highlighted with a red box, and a dropdown menu is open below it. The dropdown menu contains three options: 'Descargar archivo CSV...', 'Sincroniza tus reservas...', and 'Descarga tus facturas con IVA...'. The 'Descarga tus facturas con IVA...' option is highlighted with a red box. Below the dropdown, a table header is visible with columns: 'Estado', 'Huéspedes', 'Llegada', 'Salida', 'Reservada', 'Anuncio', and 'Código de confir...'.

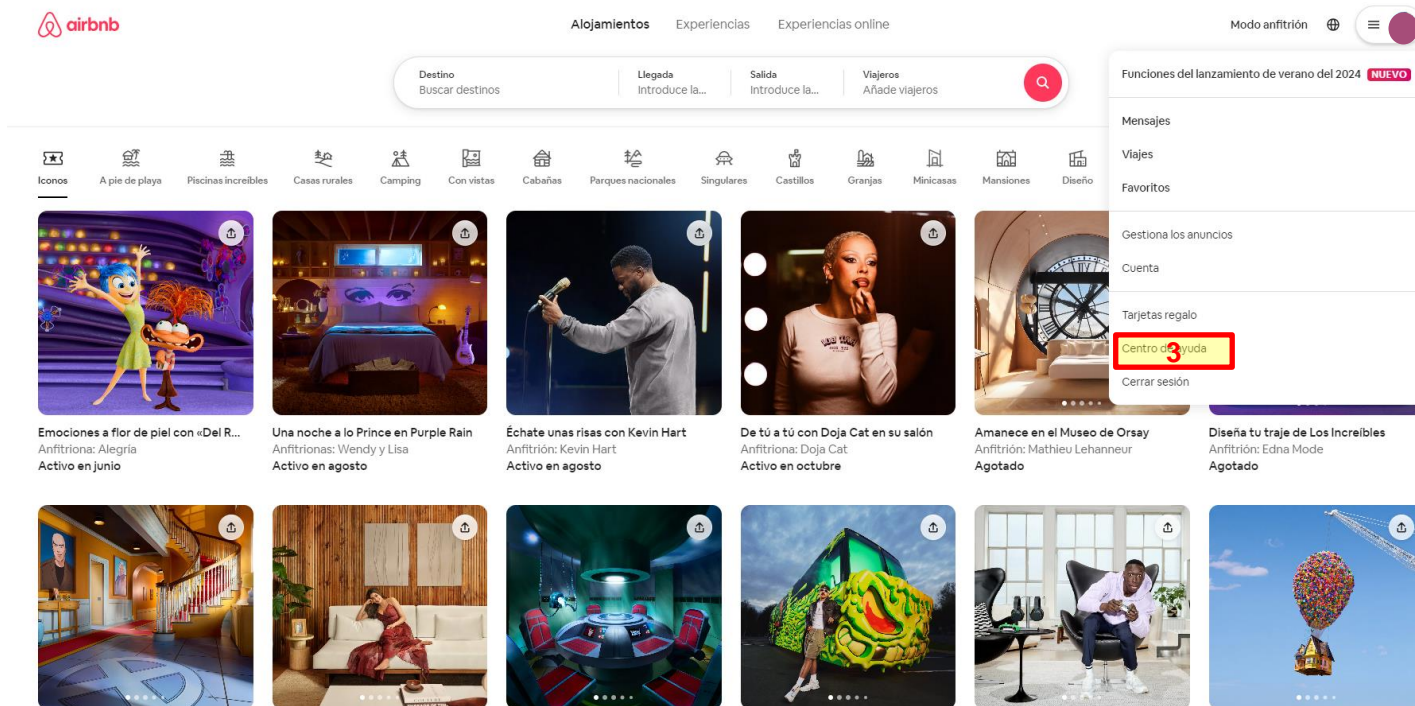
Nos da opción de descargar como un **fichero CSV o PDF** y el **mes** del que queremos descargarnos las facturas.

The dialog box is titled 'Descargar tus facturas con IVA'. It has a close button (X) in the top left corner. The dialog is divided into two sections: 'Tipo de archivo' and 'Intervalo de fechas'. Under 'Tipo de archivo', there is a description: 'El archivo incluirá facturas con IVA para todos tus anuncios.' and two radio button options: 'Archivo CSV' and 'Archivo PDF'. Under 'Intervalo de fechas', there is a description: 'Puedes descargarte las facturas de los últimos 6 meses.' and a dropdown menu labeled 'Selecciona un mes'. At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Descargar'.

Si clicamos a **Escribir un mensaje**, nos lleva al mismo apartado que si clicamos en **Mensajes** de la barra superior. En esta parte de Mensajes también podemos ver si AirBnB nos ha respondido por algún caso que tuviéramos pendiente una respuesta por chat.

The screenshot displays the Airbnb messaging interface. On the left is a list of messages, including a notification from Airbnb about a reservation on May 31st. The main area shows a conversation with a user named 'Allegando'. A system message states: 'Analizamos los mensajes por motivos de seguridad, de asistencia o de mejora del producto, entre otros. [Más información](#)'. Below it, a message from the user says 'Buenas:'. At the bottom, a text input field with the placeholder 'Escribe un mensaje' is highlighted with a red box. On the right, a reservation page for 'Habitación Individual' is shown, indicating that the dates '31 may - 1 jun (1 noche)' are unavailable and offering an 'Oferta especial' button.

Para contactar con Airbnb, podrás hacerlo desde la página de Airbnb. Tenemos dos opciones:
Opción 1: desde la parte superior a la derecha, haces clic en tu foto de perfil y en **Centro de ayuda**.



Una vez dentro de la sección de Ayuda, deberás bajar hasta donde verás el botón de **Escríbenos**.
De todas formas, si queremos llamar al **teléfono** de AirBnB es **911 234 567**

Descubre más



Nuestras políticas de la comunidad
Cómo fomentamos la confianza.



Consejos y directrices de seguridad
Recursos para ayudar a los viajeros a estar seguros.

¿Necesitas ponerte en contacto con nosotros?

Vamos a hacerte algunas preguntas para poder ofrecerte la ayuda adecuada.

[Escríbenos](#)

Si quieres, también puedes [enviarnos tu opinión](#).

Opción 2: desde el Modo anfitrión, nos aparece directamente el botón de contactar con AirBnB. Esta opción no está habilitada en todos los perfiles.

¡Qué bien tenerte por aquí de nuevo, !

Tus reservas

[Todas las reservas \(0\)](#)

Evaluación pendiente (1)

Terminan pronto (0)

En curso (0)

Empezan pronto (0)

Próximas reservas (0)

Te quedan 13 días para escribir la evaluación


Gina M...

1-2 jun

Habitación Familiar

Escribe una evaluación

Estamos aquí para ayudarte



Contacta con un coanfitrión


Un coanfitrión experimentado puede ayudarte con el alojamiento y los huéspedes.



Contacta con nosotros

Te haremos algunas preguntas para poder ofrecerte la ayuda adecuada.

Para dejar una evaluación de los huéspedes alojados hace poco, desde la parte de **modo anfitrión**, nos indica si hay alguna valoración pendiente.

¡Qué bien tenerte por aquí de nuevo, !

Tus reservas

[Todas las reservas \(0\)](#)

Evaluación pendiente (1)

Terminan pronto (0)

En curso (0)


Empezan pronto (0)

Próximas reservas (0)

Te quedan 13 días para escribir la evaluación


Gina Pérez

1-2 jun

Habitación Familiar 

Escribe una **5** evaluación

Estamos aquí para ayudarte



Contacta con un coanfitrión

Un coanfitrión experimentado puede ayudarte con el alojamiento y los huéspedes.



Contacta con nosotros

Te haremos algunas preguntas para poder ofrecerte la ayuda adecuada.



Sextaplanta es parte de Bamen S. Coop. And. la primera cooperativa de turismo dedicada a estrategias digitales para empresas turísticas.

subete@sextaplanta.com

+34 951 43 18 14

www.sextaplanta.com

sextaplanta

 **sextaplanta**

www.sextaplanta.com