



CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE HOTELES Y PROGRAMAS

En el presente capítulo, se describirán los 2 hoteles analizados así como sus programas de incentivos los cuales, en un capítulo posterior, se analizarán para así poder obtener sus ventajas y desventajas.

3.1. Hoteles Marriott.

3.1.1. Marriott International.

El corporativo Marriott se originó en 1927 por el Sr. J. Willard Marriott con un negocio familiar el cual empezó siendo un pequeño restaurante y se convirtió en un famoso



lugar conocido por su bebida no alcohólica “Root Beer”. Unos años más tarde, se inició con el negocio de la hospitalidad, inaugurando en 1957 el primer hotel Marriott en Washington. Hoy en día, gracias al liderazgo de J.W. Marriott Jr., Marriott Corporation se ha convertido en la mejor y más grande compañía proveedora del servicio de hospitalidad a nivel mundial.

Dentro del mercado cuenta con diversos segmentos tales como:

- Marriott Hotels, Resorts and Suites.
- Courtyard by Marriott.
- Residence Inn by Marriott.
- Fairfield Inn by Marriott.
- Marriott Vacation Club International.
- Marriott Golf Management Services.,
- Towne Place Suites.
- Ritz-Carlton.
- Renaissance Hotel and Resorts.
- Marriott Conference Centers.
- Marriott Senior Living Services.
- Marriott Distributions Services.



3.1.2. Hotel JW Marriott Ciudad de México

El lujoso hotel JW Marriott ha sido concebido cuidando hasta el último detalle para complacer a los clientes más exigentes acostumbrados al servicio de excelencia y confort que sólo Marriott, ofrece al viajar por negocios o placer.

Cuenta con 311 habitaciones de lujo, incluyendo éstas 12 suites, 6 departamentos, Club Atlético, Centro de Negocios, Piso Ejecutivo, salones para eventos, 2 restaurantes y un lobby bar.

Situado en la zona más exclusiva de Polanco, el JW Marriott se erige junto al museo de Arte Contemporáneo y a sólo unos pasos de los mejores restaurantes y boutiques de la flamante avenida Presidente Masaryk. Se encuentra cerca de los 7 principales museos de la ciudad y la famosa Zona Rosa.

Desde el Hotel JW Marriott se puede admirar extraordinarias vistas del Bosque de Chapultepec, el Auditorio Nacional y el club de polo más prestigiado del país, el Campo Marte.

El confort, la calidad en el servicio y la elegancia son conceptos claves que se hacen presente en cada detalle del hotel.



3.2. Hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México.

El hotel Presidente Inter-Continental de la Ciudad de México refleja una ciudad con una mezcla única de historia regia, rica en tradiciones y un instinto contemporáneo que ofrece algunos de los mejores hoteles de América.

Ubicado de igual forma en la zona de Polanco, el hotel cuenta con 659 elegantes habitaciones, incluyendo 30 suites de lujo, cada una con una excelente vista a la ciudad o al Bosque de Chapultepec. Con un confort de clase mundial, estándares únicos de excelencia, exquisitos comedores y un servicio personalizado especialmente diseñado para conocer las necesidades del viajero de negocios.

Cuenta con diversos restaurantes los cuales ofrecen una gran gama de especialidades culinarias: Alfredo Di Roma, Palm, La Chimenea, Balmoral, Frutas y Flores y Au Pied de Cochon.

De igual forma, cuenta con gimnasio, centro de negocios y salón de belleza, entre otras instalaciones.



3.3. Descripción de programas Preference Plus y Club RSVP.

Se realizará la descripción de los programas de incentivos de los hoteles JW Marriott y Presidente Inter-Continental ambos en la Ciudad de México, basándonos en su folletería y en las entrevistas realizadas al Lic. Ricardo Mondragón, director de ventas del hotel Presidente Inter-Continental, y a la Lic. Clavel Garibay, directora de ventas de hoteles Marriott México.

3.4. Programa Preference Plus.

El Hotel JW Marriott Ciudad de México con el fin de atraer nuevos clientes y lograr una lealtad tanto en éstos como en los ya existentes, pone en práctica su programa de incentivos Preference Plus. Éste es un programa de incentivos, diseñado exclusivamente para aquellas personas responsables de hacer las reservaciones de hospedaje de sus ejecutivos, reservaciones grupales y/o coordinar juntas de trabajo.

Existen dos niveles dentro del programa: Preference Plus y Preference Plus Oro.



3.4.1. Preference Plus Oro.

Si el socio llega a reunir 50 cuartos noche en un período de un año calendario, si llega a reunir \$100,000 pesos en reuniones en nuestros salones de Banquetes, o bien si reserva un grupo de más de 50 cuartos noche, automáticamente se sube al siguiente nivel de Preference Plus Oro.

El nivel de Preference Plus Oro cuenta con beneficios adicionales como son:

- Al venir a comer a nuestros restaurantes, acompañado de una o más personas, su consumo será sin costo al enseñar su tarjeta.
- Participará en nuestros eventos especiales de Preference Plus Oro como son: viajes de familiarización a otros hoteles Marriott, eventos especiales y podrá elegir entre Marriott Rewards y Monedero Electrónico de Liverpool para cambiar sus puntos Preference Plus.

3.4.2. Beneficios del programa.

Beneficios del programa para los dos niveles participantes:

- Realizar las reservaciones a través de una línea de atención inmediata.
- Tarjeta personal de identificación.



- Boletín electrónico de actividades.

- Tarjeta de Monedero Electrónico de Liverpool y Fábricas de Francia.
- Por cada cuarto noche reservado en el JW Marriott Ciudad de México, ganará un punto que le dará grandes beneficios.
- El día del cumpleaños del socio se le regalara un certificado para una noche en el Hotel. Esto se podrá hacer válido en el mes del cumpleaños (válido fines de semana).
- Una invitación a nuestros 4 eventos anuales.
- 20% de descuento en nuestros restaurantes.

Beneficios para sus ejecutivos:

- Pre-registro
- Periódico en su idioma
- Inscripción gratis a Marriott Rewards
- Cortesía nocturna
- Entrada y salida express
- Lista de espera preferencial

3.4.3. Formas de Ganar Puntos.

1. Reservando cuartos noches para sus viajeros en nuestro Hotel JW Marriott Ciudad de México obtiene puntos Preference Plus que serán convertidos en monedero electrónico de Liverpool.



2. Eligiendo nuestro hotel para Grupos y Convenciones o simplemente para sus eventos en Banquetes se convertirá en socia Preference Plus Oro y podrá obtener puntos Marriott Rewards.
3. Escogiendo nuestro hotel para sus viajes personales ganará 10 puntos Marriott Rewards por cada dólar que gaste en el hotel.

3.4.4. Requisitos y Políticas de la membresía.

- Para mantener su membresía cada año se requiere de un mínimo de 10 cuartos noches por año y/o un evento de mínimos 20 personas en nuestros salones de Banquetes.
- Cada cuarto noche que reserve en nuestro hotel, equivale a un punto Preference Plus el cual equivale a \$20.00 pesos de Monedero Electrónico de Liverpool y Fábricas de Francia.
- Al realizar sus reservaciones debe identificarse como socia y dar su número de membresía, sólo así se podrán contabilizar sus puntos.
- La membresía es personal e intransferible.
- Los premios no podrán cambiarse por dinero en efectivo.
- La reservación no puede realizarse a través de un intermediario, ya que de ser así, sus puntos no serán válidos.
- Deberá reservar llamando directamente a un 01 800.
- Su membresía es completamente gratuita.



- El Hotel JW Marriott podrá suspender o modificar el programa con previo aviso.

- Cada seis meses se recibirá un estado de cuenta en donde se reflejará el número de cuartos noches que ha reservado, mismos que podrá cambiar con su coordinadora de Preference Plus.

- Los puntos Preference Plus se cambiarán semestralmente a Monedero Electrónico de Liverpool y Fábricas de Francia.

3.4.5. Nuevos clientes e inscripción.

Existen 3 principales formas de atraer nuevos clientes:

1. El cliente puede llamar directamente preguntando por algún programa de ventas que le dé a ganar puntos y/o puede ser gente nueva que se entere del programa y trabaje para una empresa ya inscrita en el programa.
2. Visitar empresas nuevas buscando el contacto de la persona responsable de hacer reservaciones y organizar eventos e inscribirla al programa.
3. A través de la promoción que hace ARSO (la central de reservaciones de Marriott) de nuestro programa.



Para realizar la inscripción de los clientes se les enviará o dará personalmente (según sea el caso), la información por escrito del Programa de Preference Plus la cual contiene una hoja con el formato de inscripción al programa.

Se le informará al cliente su número de Preference Plus con el cual podrá hacer directamente sus reservaciones y comenzar a ganar puntos.

Cuando un cliente deje de laborar en determinada compañía, no se dará de baja ya que su número es personal y no esta registrado por compañía. El cliente continuara ganando puntos independientemente de la compañía para la que trabaje.

3.4.6. Reporte de producción y conversión de puntos.

El hotel recibirá mensualmente un reporte de producción por parte del ARSO (central de reservaciones Marriott). Éste indicará el número de reservaciones de cada uno de los socios.

Se harán dos cortes de estados de cuenta al año, el primero a finales de junio y otro en enero del siguiente año. Se realizará la solicitud de monederos electrónicos de Liverpool en base a los puntos establecidos en estos reportes.



En el caso de los socios Preference Plus Oro que deseen acumular sus puntos en Marriott Rewards, la conversión de sus puntos será de la siguiente manera: cada cuarto noche el hotel, será equivalente a un punto de Preference Plus, el cual a su vez se multiplicará por 500 puntos de Marriott Rewards.

3.4.7. Marriott Rewards.

El programa Marriott Rewards es considerado como el programa más grande de viajero frecuente dentro de la industria de la hospitalidad, el cual ofrece privilegios exclusivos cuando viaja, así como la posibilidad de acumular millas por viajes frecuentes con su compañía aérea preferida o sumar puntos para ganar unas vacaciones gratis por cada dólar que gaste en cualquier de los más de 6000 hoteles de la familia Marriott.

Los miembros gozan de los siguientes beneficios:

- Prioridad para realizar el check-in en el hotel.
- Habitaciones garantizadas.
- Boletín informativo de Marriott Rewards que incluye las promociones especiales.
- Promociones exclusivas para socios, que incluyen descuentos en hoteles, premios, paquetes promocionales de las agencias de viaje asociadas a Marriott.

Entre los cientos de opciones para canjear los puntos acumulados en Marriott Rewards se encuentran:

- Estadías sin cargos.



- Cruceros.
- Paquetes de golf y esquí.
- Entradas para parques temáticos.
- Productos de las marcas más reconocidas.

- Millas para su programa aéreo preferido.
- Mucho más.

La inscripción a Marriott Rewards es gratuita y este programa permite ganar vacaciones gratis.

http://www.marriott.com.mx/Channels/Marriott+Global/Mexico/Rewards/default.asp?WT_Ref=MIMX_Header

Todo el esfuerzo promocional del programa se ve recompensado no sólo por la lealtad del consumidor, sino que también obtiene el reconocimiento internacional por los principales jurados y premiadores de programas de viajero frecuente de la industria del viaje.

3.5. Programa Club RSVP (Réserve S'il Vous Plaît)

Club RSVP es un programa con 10 años de experiencia que busca agradecer la lealtad de los asistentes administrativos y de todas aquellas personas que efectúan



reservaciones en el Hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México para los ejecutivos de su empresa.

Existen 2 niveles dentro del programa: RSVP Clásico y RSVP Gold.

3.5.1. RSVP Gold.

Para poder llegar al nivel RSVP Gold, se debe alcanzar un total de 300 cuartos noche al año y haber sido socio del Club RSVP por lo menos por 6 meses. Algunos de los beneficios adicionales que se obtienen son:

- 40% de descuento al hospedarse en fin de semana en cualquiera de las suites (excepto Suite Presidencial).
- 20% de descuento en los restaurantes Frutas y Flores, La Chimenea, The Palm Alfredo Di Roma y Balmoral, en el hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México.
- Tener la oportunidad de elegir entre los diferentes viajes a Europa, dólares en efectivo, joyas, relojes o cruceros.
- Certificado de una noche de cortesía en habitación de lujo, incluyendo desayuno para 2 personas en el hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México, el día de su cumpleaños.
- Participar en el viaje de incentivo que el Club RSVP organiza en el verano de cada año.



3.5.2. Beneficios del programa.

Al ser socio de este programa, se obtienen atractivos beneficios:

- En los viajes personales se puede disfrutar de: 50% de descuento sobre tarifa al público en los hoteles de Cancún, Cozumel, Guadalajara y Monterrey (2 habitaciones por socio) y 25% de descuento sobre tarifa al público en los hoteles de Ixtapa, Los Cabos y Puerto Vallarta que actualmente trabajan con el programa “Todo Incluido” (2 habitaciones por socio).
- 30% de descuento en las Joyerías D’Larios.
- 15% de descuento en los restaurantes Frutas y Flores, La Chimenea, The Palm Alfredo Di Roma y Balmoral, en el hotel Presidente Inter-Continental Ciudad de México.

Beneficios para ejecutivos:

- Servicio de café y periódico con su llamada de despertador en habitaciones Club Floor.
- Uso del centro de negocios (excepto salas privadas).
- Acceso gratuito al gimnasio durante su estancia en el hotel.



3.5.3. Forma de adquisición de puntos.

Por cada reservación individual o grupal efectiva en la Ciudad de México obtiene puntos en noches de domingo a jueves. En las noches de viernes y sábado, tendrá derecho a ganar doble puntaje:

- | | |
|----------------------|-------------|
| - Habitación de lujo | 400 puntos |
| - Club Floor | 500 puntos |
| - Business Room | 600 puntos |
| - Junior Suite | 700 puntos |
| - Master Suite | 800 puntos |
| - Suite Presidencial | 1000 puntos |
- Por recomendar a otra nueva socia cuando ella realice su primera reservación: 800 puntos.
 - Por cada \$4000 en banquetes: 800 puntos.
 - Por cada noche reservada para grupos en los hoteles de Cancún, Los Cabos, Cozumel, Ixtapa y Puerto Vallarta: 400 puntos.



3.5.4. Inscripción al programa.

Para pertenecer a Club RSVP, sólo tendrá que proporcionar los datos de identificación a la coordinadora del programa al momento de hacer la primera reservación. Todo el trámite es gratuito.