



Autor: Milton T. Astroff, James R. Abbey **ISBN:** 978-0-86612-425-6

| | | | |
|--|-----------|--|------------|
| Introducción..... | xi | Registros de Ventas Y Sistemas de Archivo | 91 |
| 1 Introducción a la industria de las Convenciones, Reuniones, y Muestras Comerciales | 3 | <i>Sistemas de Archivo de los Hoteles • Libros de Control y Formatos de Ventas</i> | |
| La Industria Actual de Convenciones y Reuniones..... | 3 | Automatización de la Oficina de Ventas | 103 |
| El Alcance del Mercado de las Reuniones de Hoy..... | 6 | <i>Ventajas de la Automatización • Nuevos Avances en los Sistemas de Cómputo Hoteleros • La Oficina "Virtual" • Usos Adicionales de la Automatización</i> | |
| <i>Tipos de Reuniones • Quién Ofrece las Reuniones • Tipos de Grupos de Clientes • Tipos de Instalaciones para Reuniones</i> | | Resumen | 110 |
| Tendencias en la Industria de las Reuniones | 20 | 4 Vendiendo al Mercado de las Asociaciones | 115 |
| <i>Globalización Continua • Popularidad de las Ciudades Secundarias • Crecimiento de los Planificadores de Reuniones Tercerizados • Incremento en el Uso de la Tecnología • Uso extenso de Administración de Ingresos • Negociaciones de Contratos Complejos • Reuniones "Verdes" y Responsabilidad Social</i> | | Procedimientos de Ingresos..... | 115 |
| Resumen | 32 | Requerimientos para Reuniones de Asociaciones..... | 117 |
| 2 Desarrollando su Plan de Mercadeo | 37 | Tipos de Reuniones de Asociaciones | 119 |
| La Diferencia entre Ventas y Mercadeo | 37 | <i>Convenciones anuales • Convenciones Estatales y Regionales • Conferencias • Seminarios y talleres • Reuniones de Junta Directiva y Comité</i> | |
| La Importancia del Mercadeo..... | 38 | Características de las Reuniones de Asociaciones | 126 |
| El Plan de Mercadeo..... | 39 | <i>Ciclo y Patrón • Restricciones Geográficas • Tiempo de Espera • Tipos de Sitios • Asistencia Voluntaria • Duración de la convención • Precio</i> | |
| Los Cuatro Pasos del Plan de Mercadeo | 40 | Personas que Toman las Decisiones en las Reuniones de las Asociaciones..... | 132 |
| <i>Paso #1—Realizando una Investigación de Mercados • Paso # 2—Seleccionando los Mercados Objetivo y Posicionando el Establecimiento • Paso #3—Estableciendo Objetivos y Planes de Acción • Paso # 4— Revisando y Monitoreando el Plan de Mercadeo</i> | | <i>Director de la Asociación • Presidente y Funcionarios de la Asociación • Presidente del Comité • Junta Directiva • Otras Influencias</i> | |
| Poniendo el Plan de Mercadeo en Acción | 64 | Fuentes para Encontrar Negocios de Asociaciones..... | 136 |
| Resumen | 64 | <i>Directorios y Bases de Datos • Periódicos Especializados • Registros Hoteleros</i> | |
| 3 Organización para Ventas de Convenciones | 73 | Resumen | 140 |
| Estructuras De Ventas | 73 | 5 Vendiendo al Mercado de las Reuniones Corporativas..... | 145 |
| <i>La oficina de ventas • Cómo La Oficina De Ventas Interactúa Con Otros Departamentos</i> | | Requerimientos para Reuniones Corporativas | 146 |
| El Personal de Ventas y Mercadeo | 77 | Tipos de Reuniones Corporativas..... | 151 |
| <i>Cargos dentro de las ventas • Personal complementario de ventas</i> | | <i>Reuniones de Ventas Nacionales y Regionales • Reuniones De Introducción De Nuevos Productos/ Reuniones de Distribuidores • Reuniones Profesionales / Reuniones Técnicas • Reuniones Administrativas • Reuniones de Entrenamiento • Reuniones de Accionistas / Reuniones para el Público • Reuniones de Incentivos</i> | |
| Administrando el Esfuerzo de Ventas | 86 | | |
| <i>Procedimientos Operativos Estándar • Reuniones de ventas • Asignando Responsabilidades de Cuenta • Evaluando el esfuerzo de Ventas</i> | | | |



Autor: Milton T. Astroff, James R. Abbey **ISBN:** 978-0-86612-425-6

| | |
|---|--|
| Características de Las Reuniones Corporativas 157 <i>Reuniones Pequeñas • Ciclo de Tiempo • Tiempo de Espera • Patrones Geográficos • Tipos de Lugares • Asistencia • Duración • Exposiciones • Requerimientos del Salón de Reuniones • Una Reunión, Una Cuenta • Potencial de Reservas Múltiples</i> | Ventas Telefónicas 226 <i>Técnicas Telefónicas • Evaluar Prospectos • Establecer Citas por Teléfono • Las Llamadas Telefónicas Exigen Seguimiento • Manejando Solicitudes • Telemercadeo</i> |
| Personas que Toman las Decisiones en las Reuniones Corporativas 165 <i>Planificador de Reuniones de Tiempo Completo • Presidente de la Compañía • Ejecutivos de Mercadeo y Ventas • Gerentes de Publicidad y Promoción de Ventas • Otros Ejecutivos Corporativos • Tráfico de Pasajeros / Gerentes de Viajes Corporativos • Gerentes de logística (Compras) • Director de Entrenamiento • Especialistas en Reuniones / Planificadores Tercerizados</i> | Campañas de Ventas 232 |
| Las Fuentes para Encontrar Negocios Corporativos y las Personas que Toman las Decisiones 172 <i>Reuniones Especiales y Publicaciones de Negocios • Directorios y Publicaciones de Comercio • Asociaciones Comerciales • Páginas de Internet • Oficinas de Convenciones y Visitantes • Referencias Laterales y Penetración de Cuenta</i> | Vendiendo en Muestras Comerciales 233 |
| Resumen 178 | Vendiendo con las Oficinas de Convenciones 237 |
| 6 Vendiendo a Otros Mercados 183 | Vendiendo en la Inspección del Lugar y Tours de Familiarización 241 |
| Organizaciones sin Ánimo de Lucro 183 | Resumen 244 |
| Los Grupos SMERF 185 <i>Grupos Sociales • Reuniones Militares y Otras • Reuniones Educativas • Reuniones Religiosas • Reuniones de Fraternidades</i> | 8 Haciendo Publicidad para el Planificador de Reuniones 249 |
| Agencias Gubernamentales 196 | Publicidad Impresa 249 <i>Revistas de Comercio • Directorios Hoteleros</i> |
| Sindicatos de Trabajadores 199 | Utilizando la Tecnología para la Publicidad 255 <i>El Internet • Publicidad Por E-mail • Transmisiones de Fax</i> |
| Reuniones de Incentivos 200 | Materiales Adicionales 262 <i>Folletos • Otros Materiales Adicionales • Elementos Especiales</i> |
| Reuniones de Seguros / Servicios Financieros 205 | Publicidad de Correo Directo 268 |
| Reuniones Médicas 206 | Planificando una Estrategia de Ventas 270 <i>Alcance, Frecuencia, Tiempo, y Consistencia • Publicidad de Intercambio Comercial • Publicidad Cooperativa y Sociedades Estratégicas • Agencias Publicitarias</i> |
| Resumen 209 | Relaciones Públicas y Publicidad 280 |
| 7 Vendiendo al Mercado de las Reuniones 215 | Resumen 282 |
| Llamadas Personales de Ventas: Dominando las Ventas de Consulta 215 <i>Paso #1: Planificación Antes de la Llamada • Paso #2: Abriendo la Llamada de Ventas • Paso #3: Obteniendo el Compromiso del Prospecto • Paso #4: Presentando su Establecimiento • Paso #5: Manejando las Objeciones • Paso #6: Cierre y Seguimiento</i> | 9 Negociaciones y Contratos 287 |
| | Negociaciones 287 |
| | Carta de Acuerdo / Contrato 289 <i>Nombres de Organizaciones y Hoteles • Fechas oficiales • Número y tipos de habitación • Tarifas / Comisiones • Patrón de Llegada / Salida • Espacio de Reuniones • Habitaciones de Cortesía y de Tarifa Reducida • Visitas Anticipadas • Espacio de trabajo • Control de Registro • Espacio para exposiciones • Eventos con Alimentos • Refrigerios • Licor • Propinas y Cargos de Servicio • Equipos Audiovisuales • Regulaciones de Sindicatos • Cuenta Maestra y Procedimientos de Crédito • Método de Pago • Cláusulas de Terminación / Cancelación • Cláusula de Daños: Liquidación o Mitigación • Cláusula de Perjuicios • Arbitraje / Resolución de</i> |



Autor: Milton T. Astroff, James R. Abbey **ISBN:** 978-0-86612-425-6

Disputas • Garantía de Autoridad • Seguro / Indemnización • Otros Temas Contractuales

Estandarización de Contratos 312

Contratos de Reuniones Múltiples 314

Resumen 316

10 La Función de Servicio..... 321

El Servicio es la Clave 321

Quien Atiende 323

El Gerente de Servicio de Convenciones • Incremento de Reconocimiento • Personal de Servicio de Convenciones • Gerentes de Servicio de Convenciones en las Oficinas de Convenciones y Visitantes

La Transición 334

Una Apreciación Global de la Función de Servicio 338

Resumen 339

11 Habitaciones 347

Sistemas de Reservas..... 347

Respuesta Postal / Tarjetas de Respuesta por Fax • Números Telefónicos sin Costo • Páginas de Internet Para Reservas Hoteleras • Lista de Alojamiento • Oficinas de Alojamiento de los Centros de Convenciones • Compañías de Alojamiento Tercerizadas

Asignación de Habitaciones..... 358

Estructura de Tarifas • Arreglos de Cortesía • Prioridades • Tipos de Habitaciones • La Historia del Grupo • Patrón de llegada / salida • Otros Hoteles

Manejo del Bloqueo de Habitaciones..... 366

Reservas Incumplidas / Sobre Venta • Perjuicios • Desempeño Histórico

Registro de Entrada / Salida..... 373

Procedimientos de Registro • Procedimientos de Salida

La Influencia del Computador..... 374

Reservaciones • Registro y Asignación de Habitaciones • Registro de Salida y Facturación • Reportes y Aplicaciones de Análisis

Resumen 379

12 Preparándose para el Evento 385

Reunión de Pre-Convención..... 385

Lista de Personal Clave

Resumen (Hoja de Especificaciones 390

Orden de Banquete de Eventos (Hoja de Eventos..... 394

La Importancia de la Comunicación..... 398

Comunicación de Detalles Electrónicamente 398

La Importancia del Seguimiento 402

Resumen 403

13 Montajes de Salones de Eventos y Reuniones..... 411

Salones de Eventos 411

Tipos de Salones de Eventos • Tamaño y Diseño de los salones de Eventos • Planos de Salones de reuniones • Horario para Montaje y Desmontaje

Administrando los Salones de Eventos..... 420

Restricciones de Ventas en el Espacio para Eventos • Cargos por Salones para Eventos • Administración de Ingresos de los Salones para Eventos y Reuniones • Fechas de Liberación • Varias Reuniones Simultáneamente • Utilización de los Salones de Reuniones por parte de Otros • Manuales de Procedimientos para los Empleados

Montajes de Reuniones 428

Muebles de los Salones de Eventos • Montajes Básicos para las Reuniones • Montajes con Mesas

Desmontaje de los Salones de Eventos 441

Salones de Reuniones del futuro 443

Monitoreando el Uso de los Salones de Eventos..... 447

Resumen 447

14 Servicio de Alimentos y Bebidas..... 453

Servicio de Alimentos..... 455

Tipos de Eventos con Alimentos • Eventos Temáticos y Especiales • Alimentos para Eventos Fuera del Establecimiento • Cambiando Gustos • Tipos de Servicio • Mesa del Chef • Fijación de Precios para los Alimentos para Eventos • Asistencia • Perjuicios • Salones de Eventos • Procedimientos de Control • Contratación de personal • Servicio Unitario o Servicio Doble

Servicio de Bebidas..... 477

Tipos de Montajes • Suites de Hospitalidad • Marcas • Métodos de Fijación de Precios • Control de Bebidas

Acciones Post-Evento 487



Autor: Milton T. Astroff, James R. Abbey **ISBN:** 978-0-86612-425-6

| | |
|---|------------|
| Coordinación Interna: | |
| Establecimientos Grandes Vs. Pequeños..... | 487 |
| <i>Papel del Gerente de Alimentos para Eventos • Atendiendo y Vendiendo • Comunicación y Cooperación</i> | |
| Resumen | 490 |
| 15 Requerimientos Audiovisuales | 497 |
| <i>Afuera o Adentro 497</i> | |
| <i>Especialistas Audiovisuales • Equipos Internos</i> | |
| Tipos de Equipos Audiovisuales..... | 501 |
| <i>Sistemas de Sonido • Iluminación • Pantallas • Proyector de Diapositivas • Proyector elevados • Retro-Proyección • Proyector de Películas • Proyector de Videocintas y DVD • Sistemas de Proyección para Presentaciones por Computador • Soportes para Proyector • Equipos para Presentaciones Multimedia • Instalaciones de Traducción Simultánea • Equipos de conferencia virtual • Repuestos • Otros dispositivos de Presentación</i> | |
| Cobranza por Equipos Audiovisuales..... | 521 |
| Regulaciones del Sindicato | 523 |
| Avisos y Anuncios..... | 523 |
| <i>Reglas del Hotel • Responsabilidad de avisos • Programa de Precios • Ubicaciones</i> | |
| Resumen | 527 |
| 16 Sistemas de Admisión y Otros Servicios | 533 |
| <i>Registro de la Convención..... 533</i> | |
| Seguridad de la Convención..... | 536 |
| <i>Admisión Controlada • Arreglos de Boletería • Admisión sin Control • Seguridad durante la Exposición</i> | |
| Otros Servicios..... | 542 |
| <i>Centro de Operaciones de la Convención • Suites de Hospitalidad de Convenciones • Paquetes para huéspedes • Teléfonos • Impresión y Copiado • Decoraciones • Entretenimiento • Proveedores Preferidos/Exclusivos</i> | |
| Programas para Huéspedes/Acompañantes..... | 551 |
| <i>Enaltecendo la Asistencia de Huéspedes/Acompañantes • Actividades para los Huéspedes de los Asistentes • Actividades Para Niños</i> | |
| Listas de Chequeo | 557 |
| Resumen | 558 |

| | |
|--|------------|
| 17 Exposiciones y Muestras Comerciales | 563 |
| <i>El Alcance de las Exposiciones y Muestras Comerciales 563</i> | |
| <i>Tipos de Exhibición</i> | |
| Planificación de las Exposiciones..... | 565 |
| <i>Personal Clave de las Muestras Comerciales y Exposiciones • Planos a Escala • Diseños • Archivo Fotográfico • Horarios • Horas de Muestra y Asignaciones de Salón • Regulaciones de Mano de Obra • Seguro</i> | |
| Procedimientos de Facturación de Exposiciones..... | 580 |
| <i>Cargo por Alquiler del Hotel • Tarifa de los Contratistas de Servicio de la Exposición</i> | |
| Envíos y Recepción de Convenciones | 584 |
| <i>Envíos de Exposición • Terminología de Direcciones Recomendadas • Métodos de Envío • Costos de Envíos Entrantes</i> | |
| Resumen | 588 |
| 18 Facturación de Convención y Revisión de Post-Convención | 597 |
| Facturación de Convenciones | 597 |
| <i>La Cuenta Maestra • Hora de Pago • Crédito del Huésped • Propinas y Cargos de Servicio • Programa de Pago Sugerido por HSMIAI</i> | |
| Revisión Post-Convención..... | 612 |
| <i>Comparación con las proyecciones • Asistencia al Evento • Servicios Especiales • Comentarios Individuales • Reporte Post-Convención • Evaluación final</i> | |
| Resumen | 620 |
| Apéndice: | |
| <i>Administración y Servicio de Convenciones Casos de</i> | |
| Estudio | 623 |
| Índice | 643 |

Solicite una copia de revisión de *Convention Management and Service, Eighth Edition* en www.AHLEI.org/desk-copy