

DIPLOMADO EN TIEMPO COMPARTIDO AMDETUR

Modulo 4. Operación y Servicio

- Cobranza
- Administración, Contabilidad y Reporteo
- Reservaciones

Lic. Alejandra Gómez
Vice Presidente Nuevos Negocios

ALEJANDRA GOMEZ

20 Años la Industria del Tiempo Compartido (Distintos Productos con procesos de comercialización similar)

- Servicio Post Venta
 - Nuevos Socios
 - Servicio a Socios
 - Reservaciones

- Ventas y Mercadeo (Administrativo/Procesos/ Capacitación)
- Cobranza

- Call Centers (Centros de Servicio)
 - USA (Miami)
 - Europa (España)
 - Cd. De México

- Desarrollo de Software (Sales & Marketing, Contratos y Operación Post Venta)

MODULO: OPERACIÓN Y SERVICIO

- Cobranza
- Administración, Contabilidad y Reporteo
- Reservaciones

QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR UNA LABOR DE COBRAZA

- Formas de Pago
- Vías para realizar el Pago
- Centro de Servicio “*Call Center*”
- Infraestructura

EN QUE MONEDA ESTAS COMERCIALIZANDO TU PRODUCTO

A QUE MERCADO LE ESTAS VENDIENDO

Ejemplo Comercializas
en:

- Vallarta
- Cabo
- Cancún
- Ixtapa
- Rep. Dominicana

Socios Residiendo en:

- USA
- México
- Otros:
 - Colombia
 - España
 - Brasil

FORMAS DE PAGO

(PARA OBTENER UNA COBRANZA EXITOSA)

➤ Tarjetas de Crédito:

- VISA, MASTER, AMEX, DISCOVER & DINERS
 - Dólares Americanos
 - Pesos
 - Euros
 - Otras Monedas

DONDE RESIDE EL SOCIO?

➤ Débito a Cuentas de Cheques (ACH "Automated Clearing House")

➤ Domiciliación (México y Europa)

MESES SIN INTERESES
CON TARJETAS PARTICIPANTES

➤ Pago Directo en Bancos (México "Dígito Verificador")

- Unificar DÍgitos-Bancos (Programación)

➤ Recepción de Cheques enviados por Correo ("Lockbox")

➤ Transferencias Bancarias

- SWIFT Number

➤ Pagos que el socio realiza a través de la página Web

ACEPTAMOS TODAS LAS TARJETAS DE CREDITO

Número de banco

Unificar DÍgitos-Bancos (Programación)

BBVA Bancomer

Banamex

BANORTE

HSBC

Santander

Formado por el número de cuenta actual, precedido del código de país y un dígito de control. En el caso español, el IBAN tiene la siguiente estructura:

CAMBIA EL CÓDIGO DE CUENTA CLIENTE (CCC) POR EL IBAN

00	0000	000000	000000
País	DC	Número De Cuenta	

4 DIGIT BANK CODE

2 DIGIT LOCATION CODE

2 DIGIT COUNTRY CODE

3 DIGIT BRANCH CODE

VIAS PARA REALIAZAR LOS PAGOS (RECOMENDABLES)

➤ Tipos de Aviso "Bill"

- Mantenimientos, Cuotas de Reservación y/o Cuotas Extraordinarias
- Mensualidades

➤ Opción para que el socio elija el corte de mes de su preferencia (mensualidades)

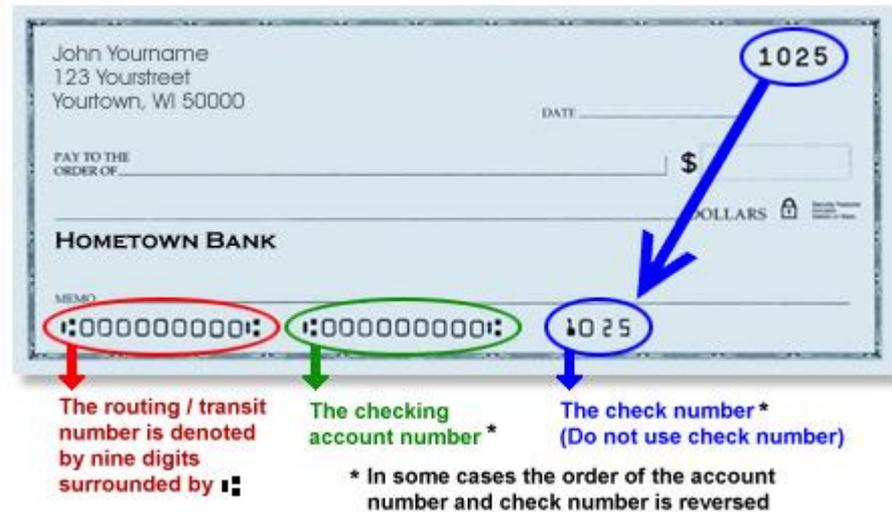
- Primero de Mes
- Quince de Mes

➤ Ya no es un lujo.....es una exigencia el te

- Correo Regular
- Correo Electrónico
- Pagina Web

➤ Socio elige el método a pagar

- Programa de Pagos Automáticos
- Pago en Bancos directamente (Mexicanos)
- Llamar al Call Center (Proceso y aplicación de pago en el momento de la llamada)
 - Tarjeta de Crédito
 - Cheque por Teléfono
- Cheque por Correo
- Página Web exclusiva para socios
- Personalmente en Oficinas y/o Desarrollo



CENTRO DE SERVICIO “Call Center”

- **Call Center Definición “*hace poco....Centro de Llamadas*”:**

Es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan LLAMADAS salientes o en inglés, *outbound* y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o *inbound*) desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros. Recepción de Fax y seguimiento a los mismos misma vía o a través de llamadas.

- **Call Center Definición Hoy CENTRO DE SERVICIO ONE STOP SHOP:**

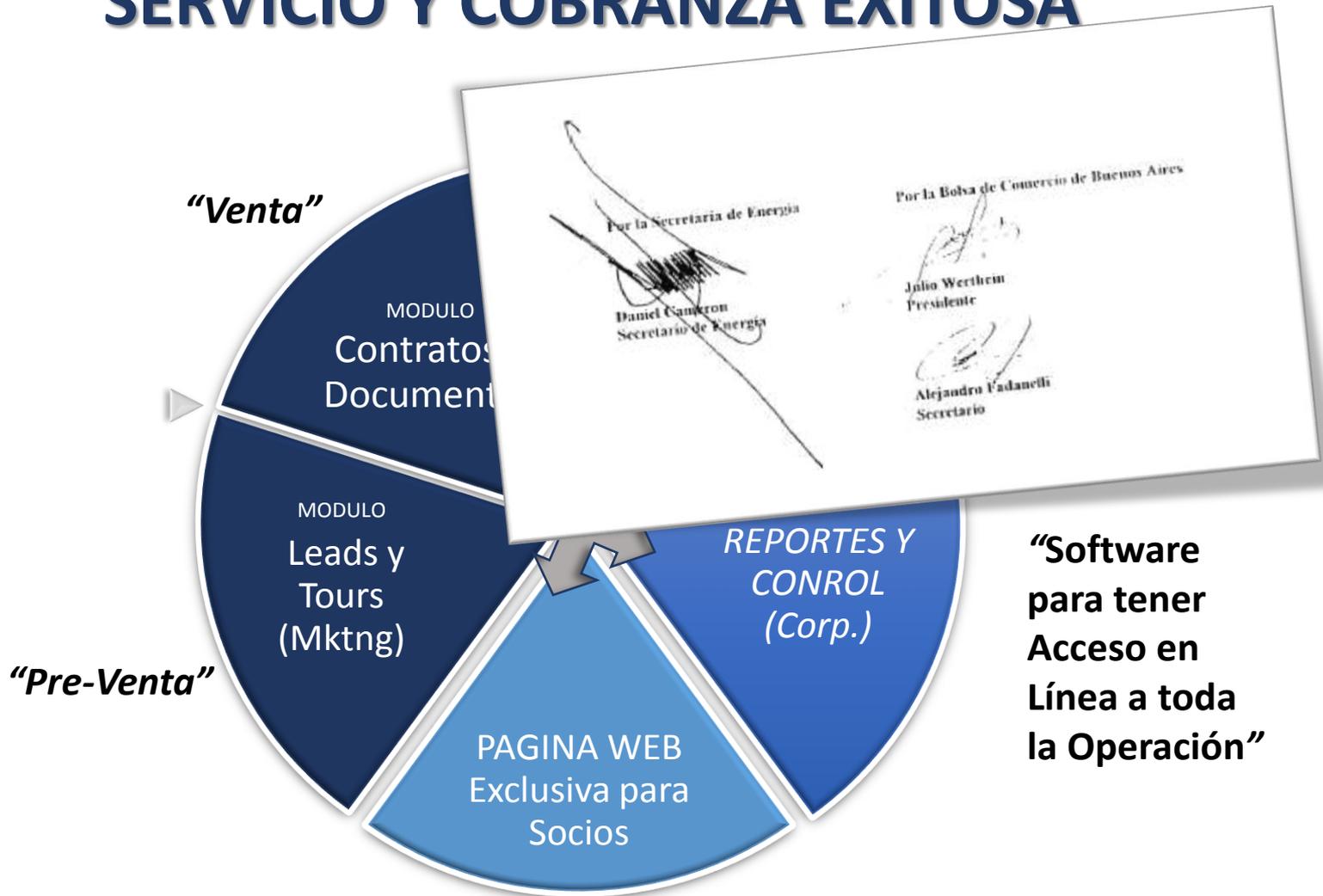
Es una oficina u oficinas centralizadas física o virtualmente, con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del [teléfono](#), los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, [correo electrónico](#), [mensajería instantánea](#), [mensajes de texto](#) (SMS) y [mensajes multimedia](#) (MMS), entre otros. En donde las expectativas del socio es que se le resuelva todo tema relacionado con su membresía.

- **Chats en Línea (si el call center te maneja la pagina Web)**

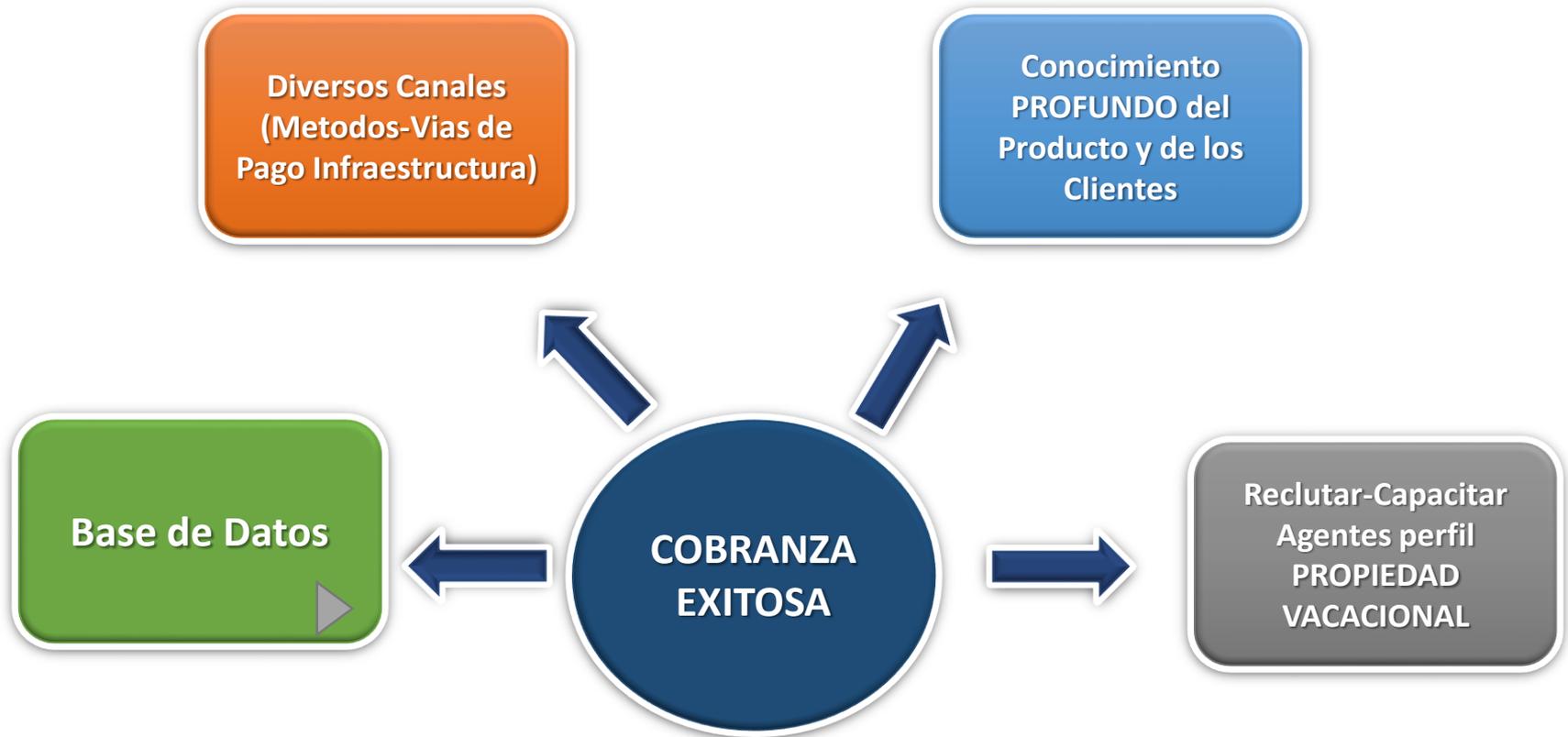
CENTRO DE SERVICIO “Call Center”

- **Mantenimiento a las “Greetings” y precisión en “opciones de tecleo”**
 - Menú de Opciones que te mande a “correos de voz”, o se pierda la llamada.
- **Sistema de Telefono**
 - Estadísticos y Reportes:
 - Tiempo en Espera
 - Abandonados
 - Nivel de Servicio
 - Duración de Llamada
 - Códigos y Avisos de Agentes (break entre otros)
- **Números de Teléfonos Gratuitos de acuerdo a donde residen la mayoría de tus socios**
- **Horarios de Oficina de acuerdo al mercado que se esta vendiendo**
- **Agentes:**
 - Multi- idioma
 - Posiciones con los requisitos para operar (“hardware”)
- **Software**
 - Operación:
 - Servicio
 - Reservasiones
 - Cobranza

INFRAESTRUCTURA IDEAL PARA UN SERVICIO Y COBRANZA EXITOSA



EXITO EN LA COBRANZA



GESTORES DE COBRO

CONTRATACION Y CAPACITACION

Desarrollo/Club con su propio equipo de Cobranza o bien que la gestión de Cobro la lleve una Compañía Externa

- Conocimiento de la Empresa/Grupo
 - Que Tour operadores venden cuartos club?
- Conocimiento del Producto
- Manual de Capacitación de Cobranza
 - FDCPA *“Fair Debt Collection Practices Acts”* 
 - Asociación Mexicana de Profesionales de Cobranza
 - Código de Etica 
 - Profeco Nuevos Lineamientos 
 - *Interpone Demanda de Amparo Indirecta*
 - Buro de Crédito y Reglas de Cobranza en México
 - Monitoreo de Procedimientos
- Software-Modulo y/o alguna infraestructura lo mas automática posible para la asignación y control de la cartera a los cobradores (consola)

TIPOS DE CARTERAS POR COBRAR DENTRO DE TIEMPO COMPARTIDO

CARTERAS DENTRO DE TIEMPO COMPARTIDO POR COBRAR

- Cuota Inicial
 - Ventas Pender por Enganche [PENDER REPORT.xls](#)
 - Enganches Devueltos “Chargebacks”
 - Complementos de Enganche “CDP” (“Additional Down Payments ADP”)

 - Cartera – Préstamo “Loan” (mensualidades)
 - Balance (Saldo) a Financiar
 - Terminó (Número de Mensualidades a pagar)
 - Interés Financiero
 - Mensualidad a Pagar

 - Mantenimientos, Cuotas Anuales
 - Calendario o Fiscales

 - Cuotas Extraordinarias
-
-

COMPLEMENTOS DE ENGANCHE “CDP”

Complementos de Enganche (CDP o ADP “Adicional Down Payment”)

Ejemplo:

- Fecha de Venta: Octubre 29 del 2015
- Precio de Venta: \$40,000
- Enganche Pactado “IDP”: **50%** \$20,000
- Saldo a Financiar “Loan” \$20,000

Se pacta un CDP y/o ADP

- Octubre 29 Enganche INICIAL **30%** **\$12,000**

*** (No es Pender es Procesable ya entra a cartera)*

- Noviembre 15 (1er CDP pactado) **10%** **\$4,000**
- Diciembre 15 (2do CDP pactado) **10%** **\$4,000**
- 50%** **20,000**

Primer Fecha del Préstamo “Loan” (si paga en tiempo CDPS)

- Enero 15 del 2016
 - 20,000 a 24 Meses 0% de Interes

- Si no Cumple con los Pagos del CDP hay que crear un **REFINANCIAMIENTO** con el Enganche Real Pagado

- GENERAR UN NUEVO PAGARE**

INICIO DE COBRANZA (PRESTAMO “LOAN” Y MANTENIMIENTO)

- COBRANZA
- ADMINISTRACION
- REPORTEO
- CONTABILIDAD

INFRAESTRUCTURA

ACCESO EN LINEA

REPORTES

COBRANZA Y ADMINISTRACION DE CARTERA

PROCESOS AUTOMATIZADOS

- Control y Asignación (Códigos Específicos) “*Lenders*” (Dueño de la Cartera)
- Envío de Avisos de Pagos “*Billing*”
- Reportes en línea (lo “ideal”) accesibles dentro del software
- Cobranza / Gestión de Cobro

RECOMENDACIÓN DE ENVIO & RECEPCION DEL AVISO "BILL"

- En México el documento CAT ya indica que método el socio prefiere recibir el aviso. Sugerimos cada club lo codifique de manera que se pueda dar el servicio de la forma elegida.
- Programa Automatizado para la generación y envío.
 - Corte
 - Moneda
 - Idioma
 - Formas del pago disponibles para los métodos de pagos disponibles en el país donde el socio resida
 - Anterioridad dependiendo del corte
 - Primero : Día seis del mes anterior



AVISO "BILL" SOCIO QUE RESIDE EN USA



Monthly Payment Notice

SD-01327
Rhea Sofia Luis-Vincent.
82 Sweetgum Lane
Miller Place, New York 11764
UNITED STATES

Contract Number:	SD-01327
Date:	05/February/2014
Rate %:	11.90
Monthly Payment:	\$ 281.09
Balance:	\$ 9,903.18
Pay Off Amount:	\$ 10,110.29

Due Date	Due Month(s)	Total Amount Due
Upon Receipt	1	\$309.20
01/March/2014	1	\$281.09
Total Amount Due	2	\$590.29

(FIVE HUNDRED NINETY US Dollars 29/100)

Last Two Transactions

Date:	Description:	Total Amount:
01-Jan-2014	Monthly Payment	\$281.09
01-Dec-2013	Monthly Payment	\$281.09

PAYMENT OPTIONS

- Autopay**
Enroll in our Automatic Payment program.
Call 1-888-576-8626 or Log on to www.clubmella.com
- Service Center**
Pay by phone for FREE. By Credit Card or Checking Account. QUICK & SECURE.
- Mail your Payment**
(Please enclose the Payment Coupon below with your payment)
a. By Check - Make checks payable to: Sol Mella Vacation Club
Checks will be processed electronically. A charge of \$25 will apply for Non-Sufficient Funds.
b. By Credit Card - Please complete your credit card number on the reverse side of payment coupon.
- Pay online**
Pay by Credit Card at www.clubmella.com

Important Credit Bureau Reporting Information

Resorts Advantage may report information about your account to Credit Bureaus. Late Payments, Missed Payments or Other Defaults on your account may be reflected in your Credit Report.

Monthly Loan Payment

Rhea Sofia Luis-Vincent.

CONTACT INFORMATION
Finance Department: 1-888-576-8626
Email: collections@club-mella.info
Mailing Address
9500 S. Dadeland Blvd., Suite No.300
Miami, FL Zip 33156 U.S.A.

Contract Number:
SD-01327

ACH	Due Date	Amount Enclosed
	01/March/2014	\$590.29

If Received After: 05/March/2014 \$618.40

Total Enclosed:

Additional to Principal

(If making payment by Credit Card please see reverse)

AVISO "BILL" SOCIO QUE RESIDE EN MEXICO

RESORTS ADVANTAGE WORLD WIDE
Londres 188, 1er Piso Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc
México, D.F., 06600
MEXICO

Aviso de Pago Mensual

Fecha Límite de Pago

INMEDIATO

Cantidad a Pagar

\$ 3,279.16

Número de Contrato

CAN-05036

LOGO CLUB

CAN-05036

Brissa Liset Muñoz Castellanos.
Av. Vallarta 5310
Colonia Las Granjas
Chihuahua Chihuahua 31100
MEXICO

Fecha de Emisión: 05/Febrero/2014

CENTRO DE SERVICIO/PAGO POR TELEFONO:

México: (55)5011-5500

01-800-044-2582

USA: 1-888-651-2199

Correo Electrónico: ra@clubatpresidente.com

INFORMACION GENERAL

Desarrollo: Hotel Presidente Intercontinental Cancun
Último Pago Recibido: 28-Jan-2014 \$5,000.00 Gracias
Fecha de Emisión: 05/Febrero/2014
Saldo Remanente: \$ 72,912.14

DESGLOSE DEL ADEUDO

	Mes(es) Atrasados	Días Morosos
Adeudo:	\$ 3,056.27	1 21

Cargo por Mora:
Mensualidad a Vencer: \$ 222.89 Correspondiente a 15/Marzo/2014

OPCIONES DE PAGO

- Pago Automatizado**
Inscríbese en el programa de Pagos Automatizados.
Llame al 01-800-044-2582 ó Visite www.ramembers.com/Presidente
- Centro de Servicio**
Pague por teléfono GRATUITO. Ya sea por tarjeta de crédito o por Domiciliación Bancaria. Forma RAPIDA Y SEGURA.
- Pago en Línea**
Pague por medio de su Tarjeta de Crédito www.ramembers.com/Presidente
- Depósito**

Banco	Nombre de la Cuenta	Moneda	Clave del Servicio/Convenio	Referencia
Bancomer	Resorts Advantage World Wide SA de C	Mon.Nal	960497	CAN050369
HSBC	RA The Club et Presidente	Mon.Nal	1923	CAN050369
Santander	Resorts Advantage World Wide SA de C	Mon.Nal	2675	CAN050369

*Depósitos en Moneda Nacional para contratos en Dólares de EU se utilizará el tipo de cambio diario

PAGOS EN CHEQUES

Pagadero a: Resorts Advantage Worldwide S.A. de C.V

Página Exclusiva para Socios

www.ramembers.com/Presidente

Visitenos y Regístrese Hoy!

(Su número de referencia al registrarse es: CAN050369)
Ahorre tiempo al registrarse en los siguientes programas:

"Deducción Automática" es fácil y conveniente. Ahorre tiempo y asegure mantener su cuenta al día.

O simplemente realice pagos únicos desde la comodidad de su hogar u oficina.



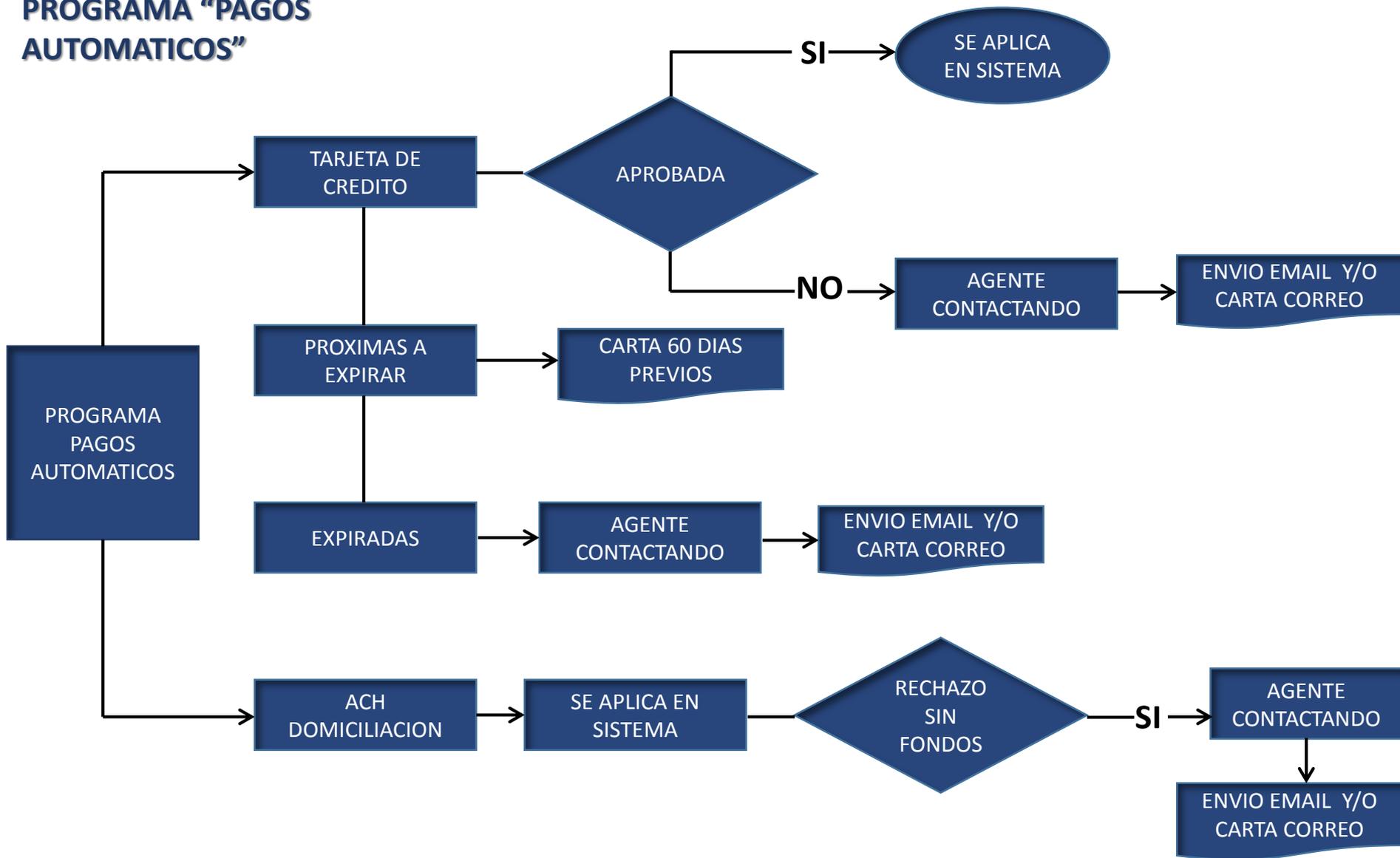
PROGRAMA DE PAGOS AUTOMATICOS

- Socio autoriza y firma carta autorizando el cobrar cada mes de forma automática por el método elegido:
 - El equipo de Ventas al momento de cerrar un contrato promueve el “Programa” sistema con capacidad de ingresar la información o bien procedimientos SIGUIENDO PCI
 - El agente en Call Center

- Hay sistemas con la funcionalidad de correr dos veces al mes de manera automática, procesando las tarjeta(s) cuenta (s) que el socio otorgo.
 - Día Tres (para el corte del primero)
 - Día Quince

- Métodos de Pago :
 - Tarjeta de Crédito
 - ACH (Dólares Americanos)
 - Domiciliación (Pesos y Euros)

DIAGRAMA DEL PROCESO DEL PROGRAMA "PAGOS AUTOMATICOS"



PROCESO DE COBRANZA

➤ Cartera Corriente

- Envío del “bill” (*e-bill, aviso, programa de pagos automáticos*) en tiempo y forma
- Proceso de Pago
- Aplicación de Pago en Tiempo

➤ Cartera Morosa:

- Asignación de Cartera . Infraestructura compleja para llevarlo de forma manual. Lo ideal es una infraestructura de asignación (Consola) de acuerdo a:
 - Desarrollo /Cliente –Producto
 - Residencia del Socio
 - Europa / América
 - Idioma
- Perfil - Capacidad de Cada Agente
- Rango de Morosidad
 - 1-14
 - 15-30
 - 31-60
 - 61-90
 - 91-120
 - 121+

COBRANZA DE MANTENIMIENTOS

- Asignación de la cartera basada en:
 - A. Socio debe Mantenimiento **y** Cartera (préstamo)
 - B. Cartera Corriente y Moroso en Mantenimiento
 - C. Cartera Morosa y Mantenimiento Moroso
 - Cuantos Anos Morosos cuantos Meses Moroso

- Socio esta Pagado en su Totalidad y Solo debe Mantenimientos
 - A. Basado en el Numero de Mantenimientos Atrasados

**A: Condonan
Intereses
Moratorios**

**B: Recuperar
Semanas/USOS**

**C: Condonar
Años-Semanas-
Usos**

GESTION DE COBRO EN BASE AL RANGO MOROSO

➤ 1-30 Días

- Programa de Pagos Automáticos
- Envío de Carta especifica del Rango 1-30 (de preferencia automáticamente)
- “Día Inmediato después del día Gracia *“Friendly Reminder Call”*”
- Múltiples **“Attempts.”** OBJETIVO **“Contacto”**
- Agente con el Perfil “ muy orientado al Servicio”
- Identificar y codificar en sistema la razón
- **“Skip Trace”**
- *Proceso de Escalonamiento*

Contacto: Se establece comunicación con el Socio Titular, Co-Titular o algún beneficiario dentro del Contrato con Poder para tratar temas relacionados con su membresía

- ***Skip Trace*** : Socios que no son contactarles mas dentro de la base de datos se tiene información correcta como: Teléfonos Correctos, Copia de alguna identificación Oficial entre otros, se indica el proceso de “búsqueda” de localizar al socio mediante bases de datos publicas o bien “softwares” los cuales las compañías de cobranza tienen acceso.

- Acceso al Contrato Original / Digitalizado Control PCI

Proble
Postal
Correo Certificado
Electrónico

GESTION DE COBRO EN BASE AL RANGO MOROSO

➤ 31-60 Días

- Sugerencia de YA asignar al gestor de cobro con mas experiencia. Agente con el Perfil “Orientado al Servicio” mas firme en llegar a pago y/o negociación HOY
- Recomendación: Que ya este codificada o en notas la razon del poque no pago mes anterior.
- Credibilidad (un plus) Envío de Carta Automatizada (de acuerdo a la morosidad y haciendo mención que es la segunda carta adicional a múltiples intentos de contacto)
- Múltiples Intentos de Cobranza
- Identificar y codificar en sistema la razón el No Pago
- *Skip Trace*
- *Proceso de Escalonamiento*

GESTION DE COBRO EN BASE AL RANGO MOROSO

➤ 61-90 Días

- DISTINTO “senior collector” (a menos que en el corte pasado el anterior llego a un acuerdo comprobable.
- Se asigna la cuenta ya con el código de la razón de “no pago”
- Envío de Carta Automatizada (de acuerdo a la morosidad y haciendo mención que es la tercera carta adicional a múltiples intentos de contacto)
- Dependiendo el Desarrollo en esta etapa envía cartas certificadas (costo)
- Cuenta Monitoreada por Team Leader /Supervisor
- Múltiples Intentos de cobranza
- *Proceso de Escalonamiento*

GESTION DE COBRO EN BASE AL RANGO MOROSO

- 91-120 + Días (*Hard Collection se le denomina generalmente*)
 - Cuenta Monitoreada por Supervisor adicional a opciones a nivel servicio en caso de que la razón de no pago sea inconformidad
 - Análisis de Cuenta a Detalle.
 - Razón CLARA del “No Pago”
 - Cada Club tiene sus reglas de negocio en cuanto a las cuentas 91+ o 121+

HASTA EL MOMENTO..

- ✓ BASE DE DATOS Optimizar el tener la mayor información posible de los socios desde el punto de venta
- ✓ Múltiples Formas de Pago (Distintas Monedas- Necesidad de Cada Club)
- ✓ Aprobación y Aplicación Inmediata en la cuenta del socio
- ✓ Múltiples Formas de Pago
- ✓ Asignación de Cartera (preferentemente procesos automatizados no manuales) Distintos Rangos y Rubros
- ✓ Agentes Capacitados y Entrenados a cobrar el producto de Propiedad Vacacional Específicamente con todo los Lineamientos a Seguir

ESTAR EN CUMPLIMIENTO....

- **Cumplir con PCI.** ¿Que es PCI? Es un estándar de cumplimiento de la industria de tarjetas de pago.
- **¿Cual es el objetivo del PCI?** Está designado a asegurar que TODAS las compañías que **procesan, almacenan o transmiten** información de tarjetas de crédito estén en un ambiente seguro.



- **Protege tu Base de Datos.** (“Disaster Recovery”)



CONTABILIDAD

DONDE SE PROCESA EL PAGO: BANCO/PAIS/MONEDA

A QUE CUENTA SE TRANSFIEREN LOS FONDOS: BANCO/PAIS/MONEDA

Ejemplo : Toda la cobranza la realizan localmente (puntos de ventas locales) sin importar el socio donde resida:

Ejemplo: Procesas el dinero en USA pero los fondos se transfieren a las cuentas del desarrollo en México

Crear Modelos Financieros (Contables y Fiscales) mas convenientes para cada Desarrollo (Grupo)

Procesos Operativos Funcionales PERO que tengan la DEMANDA ACTUAL QUE LOS SOCIOS ESPERAN

CONTABILIDAD “SET UP” ESTANDAR

■ Cuota Inicial

- Enganches
- Costo de Cierre
- Otros (Ej: Seguro de Vida)



■ Cuota de Mantenimiento

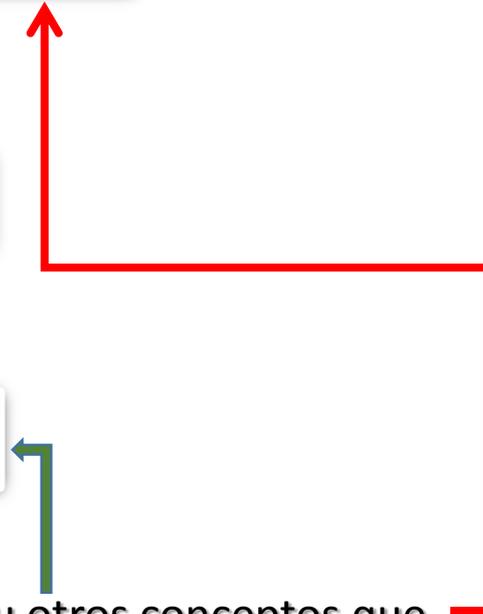
- Cuota Diaria
- *Resvation Fee*



■ Pagos de Cartera



- ❖ Que suceden con cash-outs (pronto pago) u otros conceptos que ventas genero y se recibe el dinero después?



CONTABILIDAD – RETOS

RETOS:

- Múltiples Sistemas
 - Software de Contabilidad el cual no tiene interface con el Operativo
- Dobles Capturas
- Tipos de Cambio
- Procesos NO en Línea con Capturas posteriores
 - Saldos en Bancos vs. Reportes (partidas contables por conciliar)

REPORTES

- Operativos
- Financieros
- Contables
- Ejecutivos

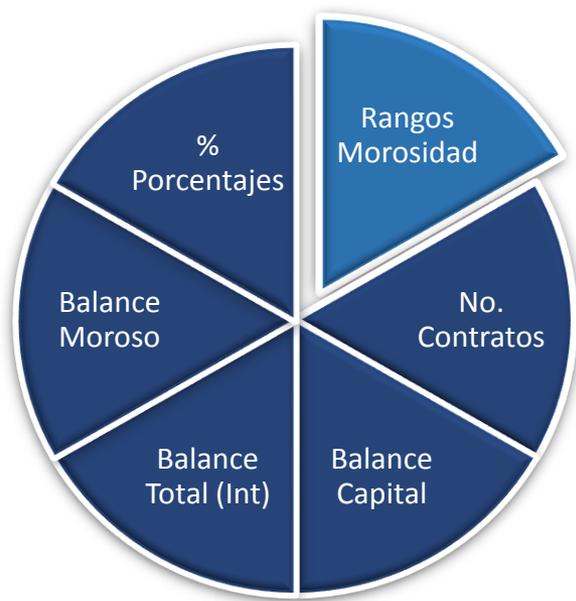
REPORTES DE CIERRE DE MES
DESGLOSE DEL REPORTE DE
MOROSIDAD “*Delinquency Report*”

Reporte Operativo Rangos de Morosidad

"Delinquency Report"

Sugerimos desglosar el Balance de Morosidad. ESTRATEGIAS mensuales para un buen desempeño de cartera.

Reportes de ESTANDAR



REPORTES FINANCIEROS y CONTABLES

➤ Reporte de Conciliación de Cartera

- Sumario de Conciliación (INICIO Y FINAL Y TODO LO QUE PASO INTER)
- Detalle de Conciliación
- Balance Mensual (Solo contratos activos con cartera...data para llegar al outstanding balance del periodo)

➤ Reporte de Cancelaciones

➤ Flujo de Ingresos

- Pronostico de Ingresos
- Análisis de Ingresos

OPORTUNIDAD DE NEGOCIO ADICIONAL

CARTERAS SANAS CANDIDATAS PARA RECIBIR FINANCIAMIENTOS DE BANCOS PARA DIVERSOS FINES

- Calificar a los desarrolladores de programas vacacionales en cuanto a su situación contable, fiscal, legal y financiera para ser sujetos a financiamiento.
- Calificar la viabilidad de los programas vacacionales.
- Llevar a cabo una gestión de cobro eficiente que implique tasas de morosidad bajas y asegure una cobranza de cartera aceptable para el repago de financiamientos.
- Calificar la cartera generada y auditar todas las nuevas ventas en donde sus prestamos formen parte del financiamiento

REPORTES y ANALISIS EJECUTIVOS DE CARTERA

Reportes que permitan tener un análisis de todo el acumulado de la base de datos los cuales permiten realizar distintos ejercicios a nivel Ejecutivo.

Master Análisis

Dashboard

RESERVACIONES

RESERVACIONES BASADAS EN TIPO DE PRODUCTO

- Infraestructura (sistema) con el estatus del contrato al día (corriente-moroso)
- Múltiples Productos:
 - Semana Fija
 - Semana Flotante
 - Reservasiones “Split Week”
- Usos Pares- Nones- Anuales
- Puntos
- Puntos combinados con tipo de unidad fija
- Reservasiones Varias
 - ✓ Servicios Adicionales que se otorgan como valor agregado a la membresía:
 - Transportación
 - Excursiones
 - Otros

ANALISIS A SOCIOS QUE NO HACEN USO DE SU MEMBRESIA

Sugerencia para hacer este ejercicio de manera recurrente:

- Total de tu Base de Datos

- Socios Corriente vs. Socios Morosos
 - Socios Corriente cuantos NO han hecho uso de su membresía?
 - La data que te de tendrás una GRAN oportunidad de negocio (ocupación/ventas)
 - Socios Corriente que NO han usaron en el 2015
 - Oportunidad para saber como te encuentras.

- Cual es tu estancia promedio de cada reservacio (uso)
 - 5 Días?

- Cuartos/Noche de socios corriente en su membresia y no utilizan... OPORTUNIDAD

Generaciones vs. Exigencia de Servicio

- Como reservan (reservarían) nuestros Papas
- Como reservamos nosotros)
- Como reservan (reservaran) tus hijos

OBJETIVO

**Cobranza y
administración de
crédito exitosa**

**CLIENTE
SATISFECHO**



BOMBARDEO de métodos de PAGO.....

PAGOS POR
TELEFONO sin
complicaciones



PAGAR EN LINEA
(Fácil y de manera
Segura)



Aprobación y
Aplicación en
Línea INMEDIATA



GRACIAS

Lic. Alejandra Gómez
Vice Presidente Nuevos Negocios
Alejan-t@resorts-advantage.com