Manual operativo de ventas de grupos de servicios de estación

1. **Propósito:**

Este documento describe la operativa a seguir por los profesionales de servicios, para la compra web de nuestros paquetes para grupos de Grandvalira Resorts.

Esta carga de paquetes a través de la web, puedes realizarla hasta 10 días antes de la fecha de inicio del primer servicio contratado.
Para realizar una compra con menos de 10 días de antelación a los servicios, deberás contactarnos a través de un Formulario de Contacto, que se encuentra en la parte inferior de cualquiera de los portales para tour operadores.
Una vez finalizada la compra vía web, recibirás por correo electrónico el documento de confirmación y la proforma.

2. **Acceso al portal:**

Para efectuar la compra debes acceder a la web que corresponda:

- Sector Encamp/Canillo/ El Tarter/ Soldeu/ Grau Roig/ Pas de la Casa: https://grupos.grandvalira.com
- Sector Pal/ Arinsal: https://grupos.palarinsal.com
- Sector Ordino Arcalís: https://grupos.ordinoarcalis.com

Si aún no cuentas con usuario y contraseña, deberás darte de alta como cliente, haciendo click en “Solicitar”. Allí debes completar el formulario con los datos de la agencia o institución.

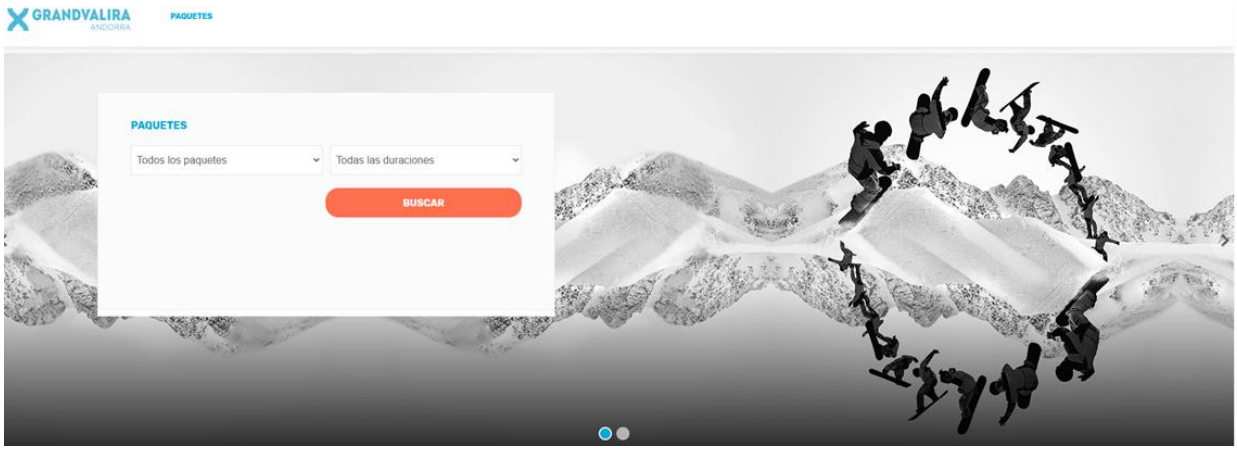


Si no recuerdas tu contraseña, solicita en ese link el correo para reestablecerla.

Deberás introducir tus credenciales:

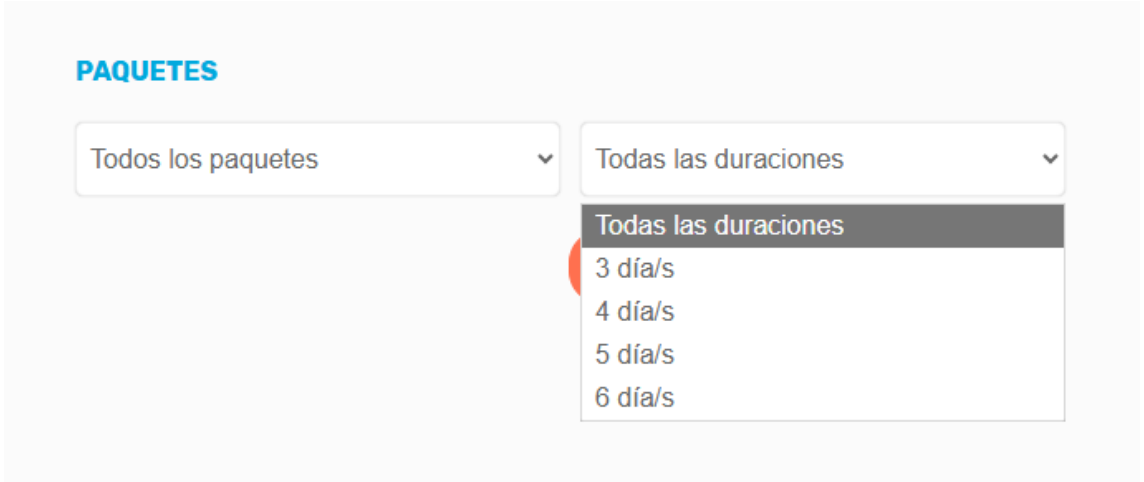
- Usuario: (correo electrónico registrado)
- Contraseña: (introducir su contraseña)
- Pulsa sobre “INICIAR SESIÓN”

3. **Inicio:**

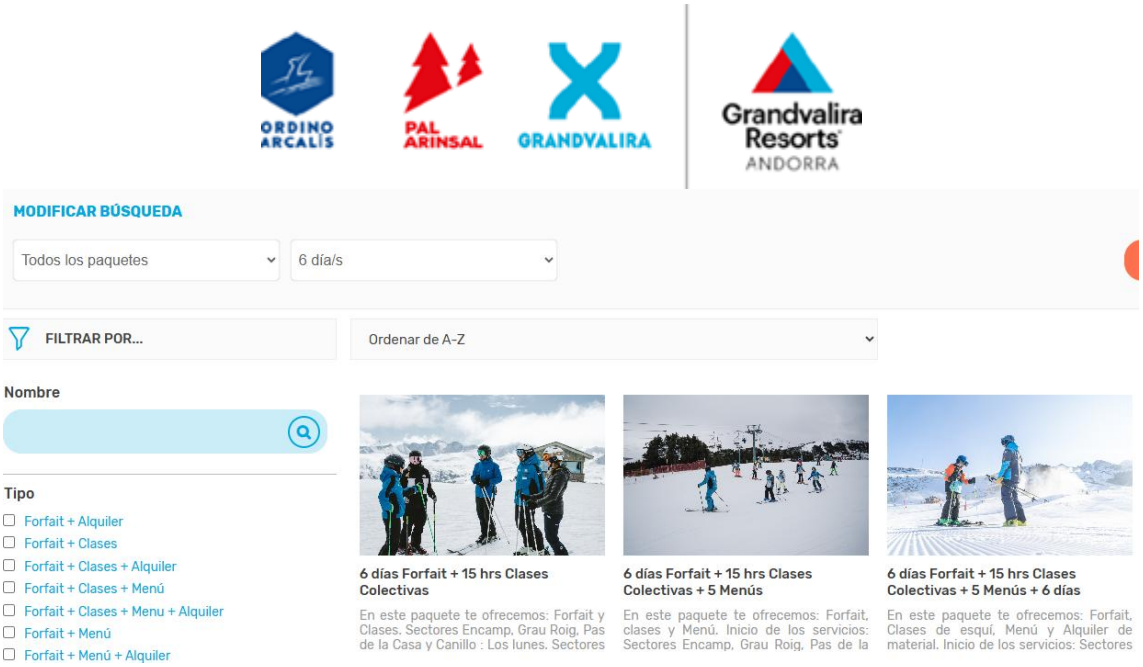


4. **Búsqueda de paquete:**

Para buscar el paquete que quieres cargar define primero si quieres un paquete adulto/mixtos o escolares. Puedes filtrar o no por la duración del paquete.



Se mostrará el listado de paquetes disponibles con las diferentes combinaciones posibles de servicios (días de forfait / horas de clases por día).



Selecciona la opción deseada para seguir con la reserva.

A continuación, deberás indicar la siguiente información:

- Sector de entrada del grupo
- Fecha inicio de servicios*
- Cantidad de personas por tipología (escolar, escolar suplemento y profesor) o (adultos, juniors y niños)

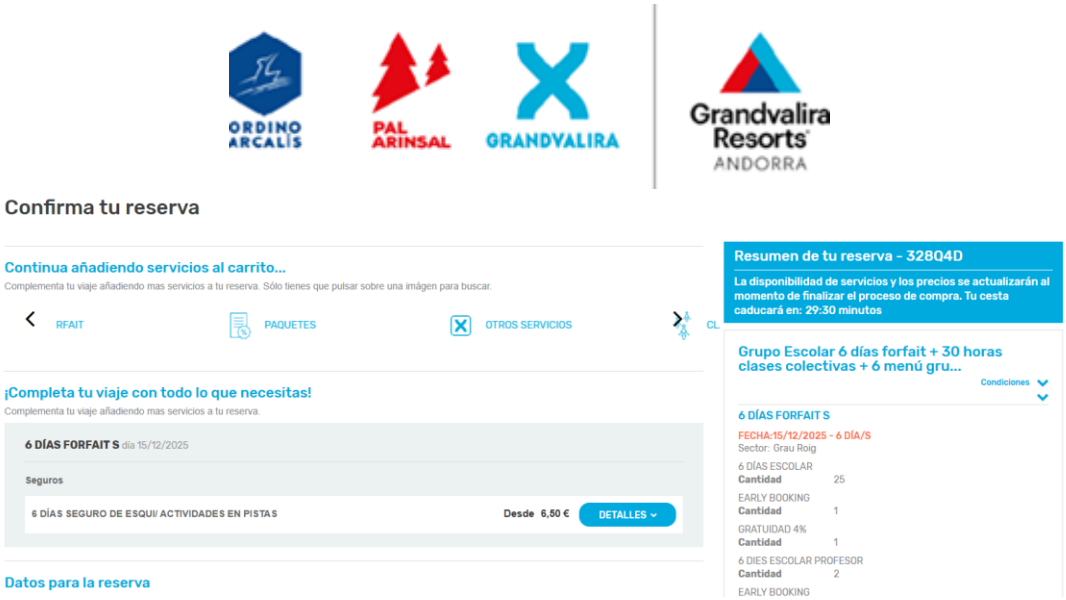
*Todo grupo con fecha de inicio diferente a lunes quedará con el estado de reserva “pendiente de confirmar”. El departamento de grupos confirmará la reserva posteriormente, una vez verificada la disponibilidad.



Para proceder con la reserva haz click en “Reservar paquete”.

5. Reserva del paquete

Ahora ya tienes el paquete añadido al “carrito” de compra donde se verán, a la izquierda el resumen con el correspondiente localizador y a la derecha el detalle de los servicios contratados.



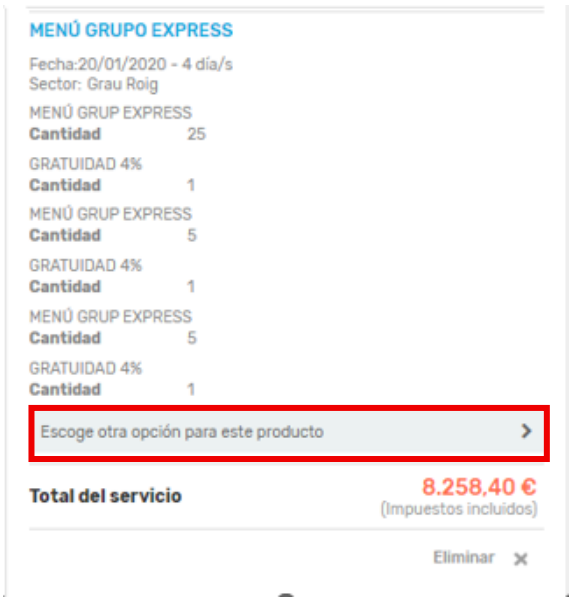
5.1. Deberás revisar en la parte derecha la siguiente información:

- Cantidad de días de forfait
- Cantidad de días / horas de clases colectivas
- Cantidad de días / tipo de menú.

Nota: el menú por defecto para los grupos mixtos (adultos/familias) es el menú express; en el caso de los grupos escolares la opción por defecto es menú básico grupos (escolar).

Para modificar la opción de menú deberás seleccionar *"Escoge otra opción para este producto"*. Debajo del detalle ya descrito, aparecerán las opciones correspondientes a los menús de grupos disponibles y el suplemento/descuento que aplique.

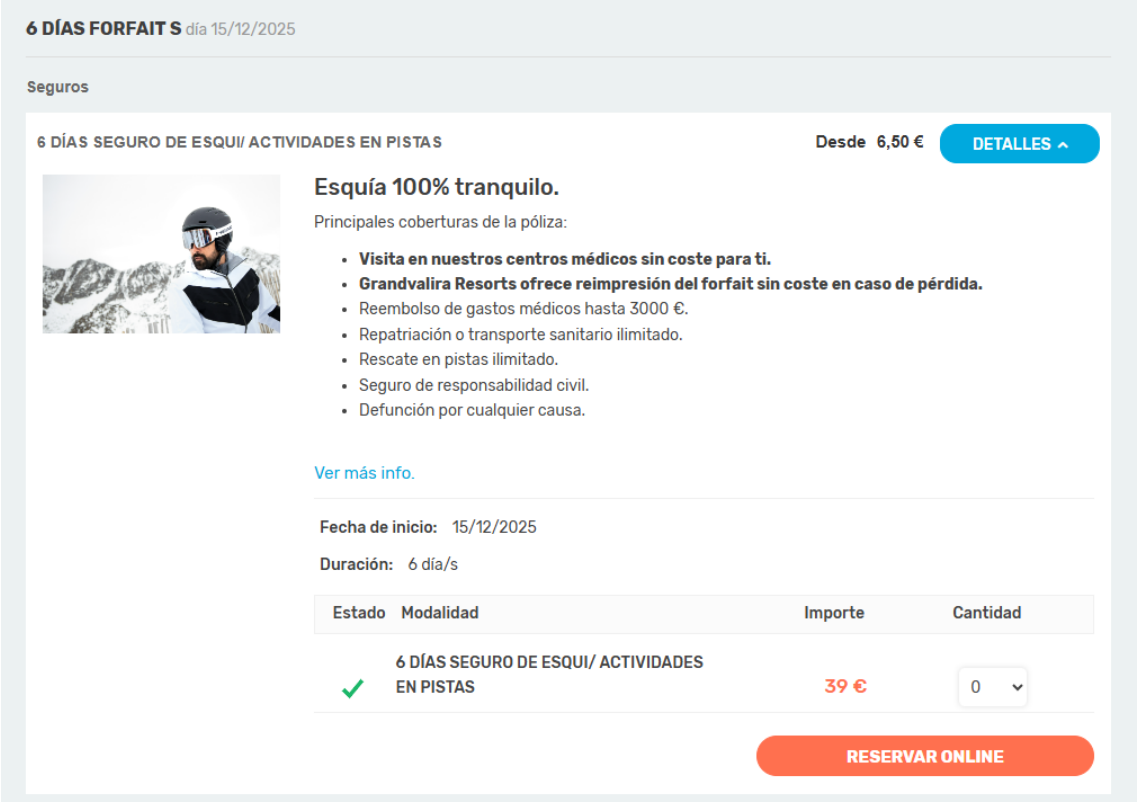
Para seleccionar el menú deberás pulsar en "Modificar". Ten en cuenta que la modificación de menú se realizará para la totalidad del grupo, no existe la posibilidad de indicar un menú diferente para solo una parte del grupo.



5.2. Debes cumplimentar la siguiente información:

Servicio opcional:

Seguro de esquí: se podrá añadir el seguro de esquí/activades en pistas para toda la estancia y el grupo completo.



Al momento de rellenar los “datos de la reserva”, si has escogido la opción de comprar seguro de esquí, es obligatorio completar nombre y apellido + fecha de nacimiento, ya que, si no son completados estos datos, no podrás continuar con la reserva.

Datos para la reserva: debes completar el cuestionario:

- Nombre del grupo (pasajero 1)
- Cantidad de autobuses
- Jaulas
- Observaciones
- Información de la reserva sobre las clases de grupos
    - Idioma deseado para las clases
    - Horario deseado para las clases: *
    - Cantidad de personas en modalidad esquí
    - Cantidad de personas en modalidad de snow **
    - Horario confirmado: seleccionar “pendiente de confirmar”

- Información de la reserva sobre menú escogido:
    - Horario deseado *
    - Horario confirmado: seleccionar “pendiente de confirmar”
    - Restaurante

* Grandvalira se reserva el derecho de asignar el horario de clases y restauración de acuerdo con el planning general de grupos. De ninguna manera el horario deseado comporta reserva o confirmación alguna.

La opción de horarios estará disponible solo para el tipo de menú grupo básico escolar. Para las modalidades de menú grupo Self Service y Express no hay horario asignado.

** Edad mínima de 12 años para las clases de snowboard. Modalidad de snowboard con un mínimo de 6 pax por reserva. En caso de ser menos de 6 pax por nivel, se los incorporará a algún otro grupo ya establecido, respetando su nivel.

<u>Datos de creación de la reserva:</u>

- Añade nombre del grupo
- Tu referencia de reserva: puede ser una referencia interna de la agencia para ubicar el grupo en nuestro sistema. No puede estar repetida con otra que ya hayas utilizado.
- Punto de recogida: el guía de la agencia o grupo deberá recoger los forfaits y contramarcas para otros servicios, en el punto de recogida deseado indicado en esta opción. La documentación estará preparada en las oficinas seleccionadas.

El desplegable muestra más opciones de las que corresponden para este tipo de reservas. Los puntos de recogida para los grupos son: Oficinas Illa Carlemany, Comercial El Tarter, Taquillas Funicamp, Taquillas Canillo, Taquillas Soldeu, Taquillas Grau Roig, Taquillas Pas de la Casa, Telecabina La Massana, el Planell Pal, Taquilles Ordino Arcalís y Comallemple Arinsal.

6. **Comisión agencia:**

Se informa de las condiciones de comisión de la reserva, según contrato con Grandvalira (desglose de comisión). La reserva siempre se pagará por el precio neto.



7. **Servicios adicionales:**

Antes de confirmar la reserva existe la opción de agregar servicios o productos adicionales que se facturarán en la misma reserva del paquete de grupos.

Estos servicios o productos adicionales pueden ser individuales o para todo el grupo. Las opciones que encontrarás son las siguientes:

- Paquetes
- Forfait
- Clases
- Otros servicios

Estos servicios se pueden añadir a través de “continúa añadiendo servicios al carrito…” ubicado en la parte superior de la reserva. Allí se debe seleccionar el producto a añadir.

Los productos adicionales podrán ser cargados a la reserva vía web, sólo en el momento de la carga inicial de la misma. Una vez confirmada, si se desea añadir otros servicios, éstos deberán ser solicitados a través de un formulario de contacto.



Contamos con algunos servicios adicionales que no se encuentran en la web y se deberán solicitar a través de un formulario web. Estos son:

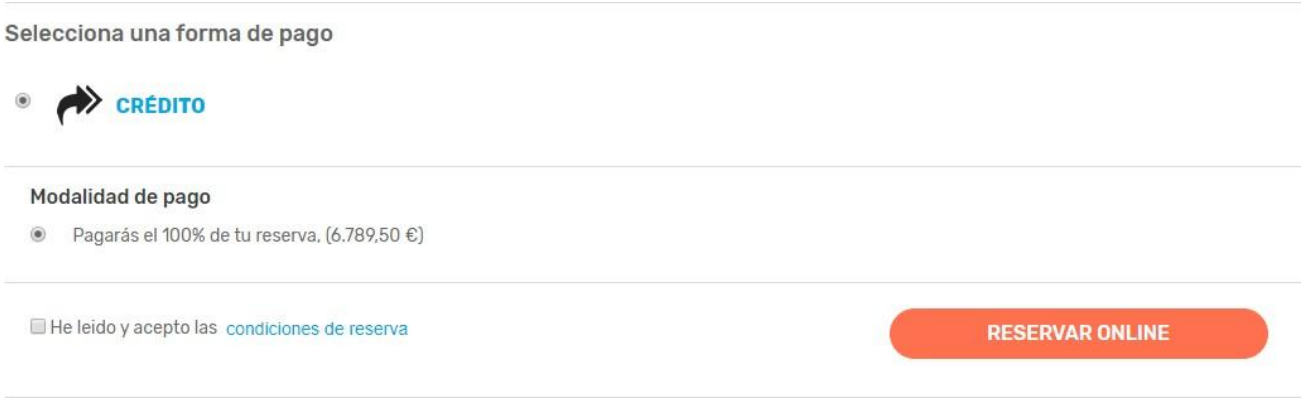
- Servicio receptivo
- Alquiler de material para grupos

8. **Pago de reserva:**

Estás a un paso de confirmar la reserva. Para ello deberás ver y leer las condiciones de reserva y seleccionar “He leído y acepto las condiciones de reserva”.

Clicar en “reservar online” es el último paso para confirmar la reserva.

- Si eres un cliente a crédito, la reserva se confirmará y no se deberá pagar al momento, excepto que el paquete escogido tenga condiciones específicas de prepago y la fecha en la que estés efectuando la reserva coincida con la fecha límite de pago.
- Si eres un cliente de prepago, el sistema te ofrecerá pagar el porcentaje correspondiente a la confirmación (30%) o el total de la reserva, con tarjeta de crédito o a través de transferencia bancaria (dependiendo de las fechas de la reserva).



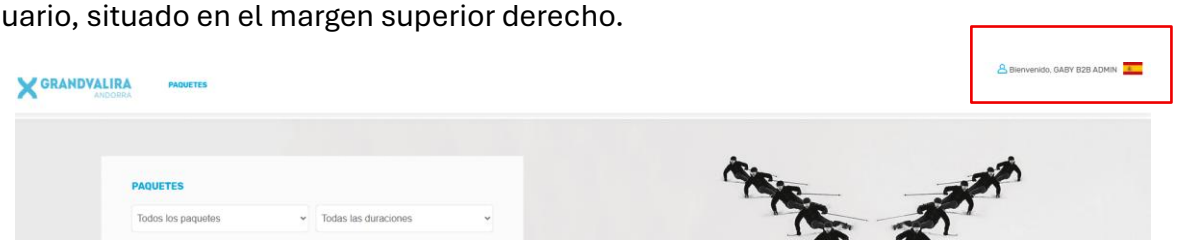
9. **Reserva finalizada:**

Una vez gestionado el pago según corresponda, verás el siguiente mensaje.



10. Consulta y gestión de la reserva:

Para ver todas las reservas, debes acceder a “Mi cuenta” a través del nombre de usuario, situado en el margen superior derecho.



Aparecerá un listado con todas las opciones dentro de su cuenta de grupos.

En “Mis Reservas” encontrarás las reservas efectuadas hasta el momento, ordenadas por usuario y su estado actual.



Para acotar la búsqueda, dispones de la opción filtrar:



Para poder ver todo el detalle de la reserva pulsa en “ver ficha”.

11. Cancelación:



Si deseas cancelar la reserva, clica en “Cancelar reserva”. Allí se indicarán las condiciones y gastos de la misma.



12. Manual de Ventas:

Los manuales de ventas son la herramienta con la que cuentas para revisar precios, detalles de cada servicio, condiciones de venta y cancelación, etc.

- Manual de ventas GV
- Manual de ventas Pal-Arinsal
- Manual de Ventas Ordino Arcalís

13. Modificaciones y otras consultas:

Para nuevas solicitudes de información o modificaciones, así como notificaciones de incidencias, debes utilizar los formularios de contacto disponibles al final de cada página web B2B.

Una vez que recibas nuestra respuesta, podrás continuar la comunicación respondiendo como a un correo electrónico normal.

Ten en cuenta que la dirección “contact.b2b@grandvaliraresorts.com” no es válida para nuevas solicitudes, sólo para respuestas.



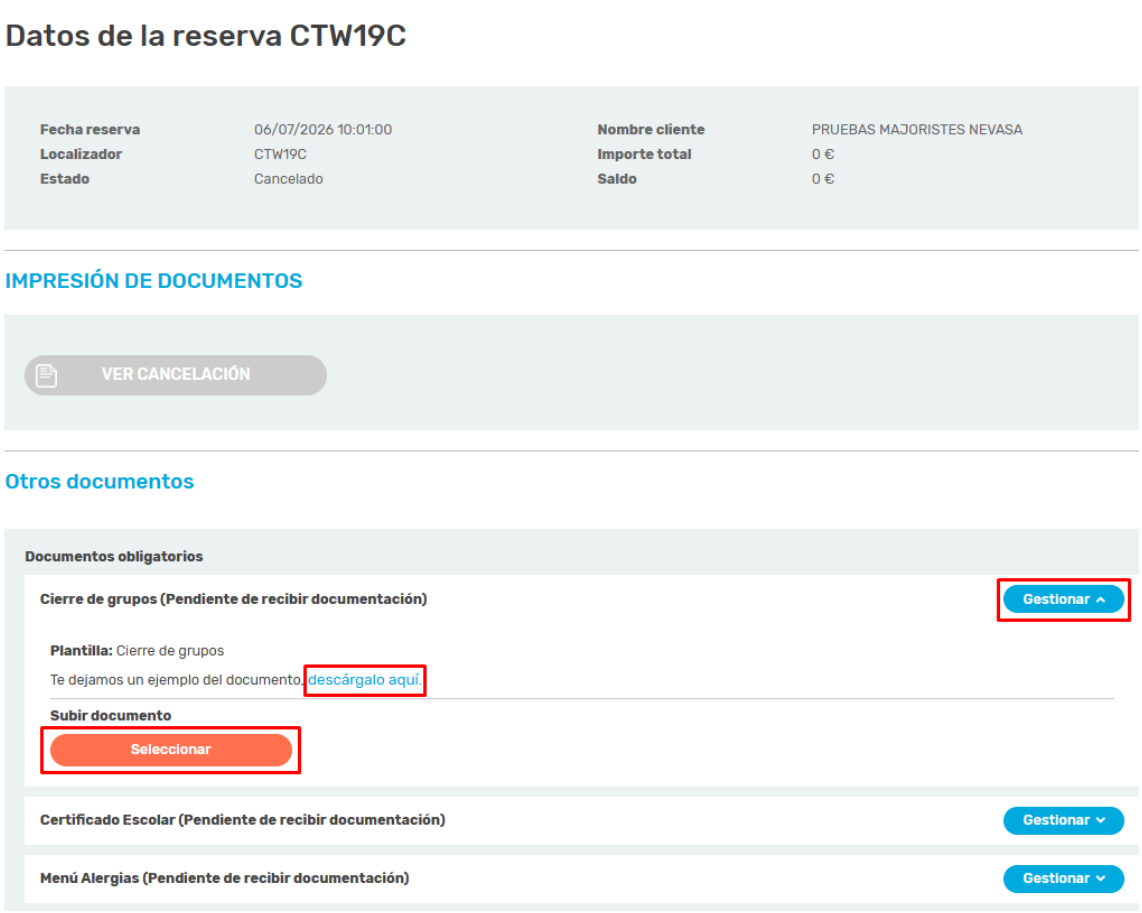
Carga de documentos en la web de grupos

1. Accede a la web de grupos de Grandvalira, Ordino Arcalís o Pal Arinsal, e inicia sesión.

2. Accede a la reserva del grupo en el que deseas incluir estos documentos: Cierre de grupos, Certificado escolar y Menú alergias.

3. En la sección de “Otros documentos”, clica en “descárgalo aquí” para obtener la plantilla de ese documento para rellenarlo y guardarlo en tu ordenador.

4. Haz click en “Gestionar” y luego en “Seleccionar” para cargar el documento desde el fichero de tu ordenador.



5. Se abrirá una ventana externa, donde deberás seleccionar localmente el archivo que deseas subir al sistema. Una vez seleccionado, clica en “Abrir”. Esta acción subirá el documento a la página web.