



**SHOP HOTEL**

# DIFERENCIAIS

**A SHOP HOTEL É UMA EMPRESA ON-LINE DO GRUPO TREND, QUE GARANTE:**

- ✓ Tarifas competitivas;
- ✓ Serviços ainda mais dinâmicos, e
- ✓ Todo o suporte necessário para as agências combaterem as OTAs.

**OS CADASTROS DA TREND E DA SHOP HOTEL SÃO COMPARTILHADOS**

Se o cliente possuir cadastro com a TREND, o mesmo login e senha podem ser utilizados para a SHOP HOTEL. O limite de crédito também é o mesmo.

**ATENDIMENTO TRILÍNGUE 24 HORAS VIAS CHAT, E-MAIL E TELEFONE**

O chat está disponível no site [www.shophotel.com.br](http://www.shophotel.com.br) e no portal de reservas, e funciona em horário comercial, das 8h às 18h. E-mails enviados para [atendimento@shophotel.com.br](mailto:atendimento@shophotel.com.br) até às 18h são respondidos no mesmo dia.

O plantão está disponível entre 18h e 8h, de segunda a sexta-feira e também 24h em finais de semana e feriados pelo e-mail [24horas@trendoperadora.com.br](mailto:24horas@trendoperadora.com.br) ou pelo telefone 11 4090-1755.

**O ATENDIMENTO VIA E-MAIL E CHAT É MUITO MAIS SEGURO E A AGÊNCIA FICA COM TODAS AS INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS**

Após o contato via chat, uma pesquisa virtual é encaminhada e, na sequência, todo o histórico é enviado por e-mail.

**AS FATURAS E BOLETOS SÃO ENVIADAS POR E-MAIL, CONFORME CADASTRO COM A TREND, E TAMBÉM FICAM DISPONÍVEIS NO PORTAL DE RESERVAS, NA ABA FINANCEIRO**

Caso o cadastro da agência esteja incorreto ou desatualizado, a alteração pode ser solicitada pelo e-mail [cadastro@trendoperadora.com.br](mailto:cadastro@trendoperadora.com.br)

**SUPORTE PÓS-TRAVEL**

Disponível após o checkout. O contato é feito pelo e-mail [postravel@trendoperadora.com.br](mailto:postravel@trendoperadora.com.br)

# RESERVAS

## A SHOP HOTEL FATURA DIÁRIAS E TAXAS

No caso de extras, o pax pode acertar o pagamento diretamente no balcão, no momento do checkout.

## A SHOP HOTEL POSSUI DUAS FORMAS DE PAGAMENTO

Faturamento para a agência (diárias + taxas) ou pagamento no cartão de crédito on-line em até 8x sem juros.

## RESERVAS ACIMA DE NOVE APARTAMENTOS CARACTERIZA GRUPOS

Para casos assim, mais informações e cotações podem ser solicitadas pelo e-mail [atendimento@shophotel.com.br](mailto:atendimento@shophotel.com.br)

## COMISSÃO X RENTABILIDADE

Comissão é a porcentagem que o cliente ganha em cima das emissões.

A SHOP HOTEL opera com comissão padrão de 10%. Assim, para um hotel com valor da diária a R\$ 100, a comissão da reserva é de R\$ 10.

Rentabilidade é o valor agregado no total da reserva. A diferença entre o valor vendido no mercado e o valor pelo qual o cliente compra a diária. Exemplo:

Valor da diária em outros canais: R\$ 109

Valor de venda na SHOP HOTEL: R\$ 100

Comissão da reserva: R\$ 10

Diferença de preço entre concorrentes e SHOP HOTEL: R\$ 9

Total de rentabilidade (comissão + diferença de preço): R\$ 19

Ao dividir os R\$ 19 pelo preço de venda do mercado (R\$ 109), o cliente tem 17,5% de comissão.

# ALTERAÇÕES VIA CHAT E E-MAIL

## QUANDO SOLICITAR A AJUDA DO SUPORTE DA SHOP HOTEL?

Se a reserva foi emitida via cartão de crédito, no caso de alterações para reserva dentro ou fora do prazo, os operadores auxiliam na solicitação.

Em outros casos com reservas faturadas dentro do prazo, o cliente tem total autonomia para alterá-las pelo portal, desde que haja disponibilidade on-line para o novo período.

O suporte via chat ou e-mail ajuda em casos em que não é possível fazer alterações pelo portal ou em casos de falhas técnicas.

## QUANDO SOLICITAR ALTERAÇÕES VIA CHAT?

O chat é um atendimento exclusivo para reservas já emitidas com o pax "in house" ou até 48 horas antes do check-in e também em casos de erro no processo de emissão.

## QUANDO SOLICITAR A AJUDA POR E-MAIL?

O atendimento via e-mail são para reservas com check-in futuros, solicitações para reservas internacionais e dúvidas. Todos os e-mails encaminhados até às 18h serão respondidos no mesmo dia.

Após este horário ou aos finais de semana, o cliente deve colocar em cópia o endereço do plantão: [24horas@trendoperadora.com.br](mailto:24horas@trendoperadora.com.br)

# FACILIDADES

**AO FINALIZAR UMA EMISSÃO NA SHOP HOTEL, O CLIENTE RECEBE A CONFIRMAÇÃO DA RESERVA E O VOUCHER NO ATO.**

## **CONFIRMAÇÃO DA RESERVA**

É o documento que contém a descrição dos serviços, os valores discriminados e as políticas detalhadas, como períodos para alterações e cancelamento e horários de check-in e checkout. Este registro é para o agente de viagens ter o controle de todos os dados da venda.

## **VOUCHER**

É o documento entregue ao pax com todas as especificações dos serviços turísticos adquiridos, assim como suas políticas (as tarifas são confidenciais). É necessário fazer a apresentação dele no momento do check-in para que a prestação do serviço seja realizada.

## **OBSERVAÇÕES ESPECIAIS**

São os detalhes que o cliente pode comunicar ao hotel. As solicitações feitas neste campo são confirmadas apenas mediante disponibilidade no momento do check-in.

Os hotéis são exigentes com seus horários de check-in e checkout. Por isso, sempre que for necessário comunicar qualquer alteração de horário do passageiro, além de estipular o horário no voucher, o cliente deve comunicar a SHOP HOTEL, para que a equipe entre em contato com o empreendimento.

# SISTEMA RESERVAS

Nesta apresentação você confere o passo a passo do Sistema de Reservas:

**NOVO** Sistema de Reservas



**SHOP HOTEL**

Você escolhe agente.  
Seu cliente escolhe você.



# FIDELIZANDO CLIENTES

## **PARA DAR UM UP NAS VENDAS**

**COM A SHOP HOTEL, O CLIENTE EMITE A RESERVA HOJE GARANTINDO O CÂMBIO DO DIA COMO FATURADO E SÓ RECEBE A FATURA 48 HORAS APÓS O CHECKOUT.**

*Exemplo: Reserva Miami 05/06 a 10/06 total da reserva: USD 1.000,00*

Data da emissão: 20/03 – câmbio do dia a RS 3,00

Recebe do cliente: RS 3.000,00

A fatura é gerada apenas no dia 12/06 (48h após o checkout) e tem quase três meses com este valor fixo.

**OUTRA POSSIBILIDADE É O CLIENTE EMITIR A RESERVA DE FORMA FATURADA E FICAR ATENTO A VARIAÇÃO CAMBIAL. NESSE CASO, REFORCE QUE ELE DEVE FICAR LIGADO ÀS POLÍTICAS DE ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO.**

*Exemplo: Reserva Miami 05/06 a 10/06 total da reserva: USD 1.000,00 (prazo para alteração e cancelamento 72 horas antes do check-in)*

Data da emissão: 20/03 – câmbio do dia a RS 3,00

Recebe do cliente: RS 3.000,00

A fatura é gerada apenas no dia 12/06 (48h após o checkout) e tem quase três meses com este valor fixo.

## **E SE O DÓLAR CAIR?**

*Exemplo: no dia 15/05, o dólar cai para R\$ 2,85*

O cliente pode alterar e garantir o câmbio mais baixo para a reserva emitida em 20/03.

Ele pode alterar a forma de pagamento para cartão de crédito, já que o sistema assume o câmbio do dia em que se altera a forma de pagamento on-line que, nesse caso, é de R\$ 2,85.

Assim ele terá uma reserva que custava R\$ 3.000,00 e que passou a custar R\$ 2.850,00,

# SELF-BOOKING

Confira o manual completo sobre a plataforma self-booking:

MANUAL – SELF-BOOKING  
executivos



INTREGRAÇÃO XML



# XML

Acesse o manual com as facilidades e dicas de venda da integração XML:



**BOAS  
VENDAS!**



***GRUPO TREND***