



A. I. C. R.



Año I - Nº 4 – Octubre 2008

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE JEFES DE RECEPCIÓN
Y SUBDIRECTORES DE HOTEL

VI Congreso Nacional

Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel

7-9 de Noviembre de 2008 en SANTANDER

Con el recuerdo del V Congreso de Sevilla aún reciente nos complace presentar de nuevo el



programa del VI Congreso de Santander. Pablo Sardina en Santander y la Junta Directiva en Madrid estamos trabajando para hacer de éste otro congreso memorable como fueron los



anteriores.

En esta nuestra profesión con el estrés y las prisas como pan de cada día es necesario hacer estos paréntesis para compartir experiencias, hacer nuevos amigos, encontrar de nuevo a los que ya lo son y, como no, pasarlo estupendamente. Creemos que merece la pena hacer un hueco en nuestras apretadas agendas y cambiar el Duty, si fuese el caso, para poder encontrarnos estos días. No dudéis en contactarnos en aicr@e-aicr.com para formalizar la inscripción.



SANTHOTEL

Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel
www.e-aicr.com – aicr@e-aicr.com

Carta del Presidente

Estimados Amicalistas:

Es para mí un placer tener este foro para poder dirigirme a todos vosotros. En primer lugar quiero dar las gracias a todos nuestros patrocinadores por el gran apoyo que nos brindan y les invito a utilizar esta revista para transmitirnos cualquier noticia que consideren oportuno poner en conocimiento de nuestra Asociación.

También me gustaría que esta revista en la que tanto esfuerzo está invirtiendo nuestro querido amigo Víctor Colmena, fuera utilizada por todos nosotros y así poder poner en común todas aquellas cosas que nos interesan y aportaciones que, estoy seguro, nos van a enriquecer a todos y van a dar mas fuerza a la Asociación.



Desde aquí quiero animar a todos los Asociados a ser más proactivos dentro de nuestra Asociación y hacer, así, más fuertes los lazos que nos unen. Quisiera que las reuniones periódicas que tenemos tanto en la Zona Centro como en las demás Zonas fueran más continuas y más participativas. Debemos, me incluyo yo el primero, involucrarnos más en promulgar actividades que nos puedan beneficiar tanto profesionalmente como personalmente.

Con el esfuerzo de todos nuestra Asociación debe crecer más con nuevas incorporaciones. Debemos trasmitir a nuestros colegas que todavía no pertenecen, el espíritu de la misma y así hacernos mas grandes y mas fuertes.

Dentro de nada será nuestro congreso anual en Santander. Os animo a participar en él, así como a que nos hagáis llegar vuestras opiniones y sugerencias para que el mismo sea un éxito. Nuestros amigos Pablo Sardina y José Antonio Villazala ya están trabajando para conseguirlo.

En el pasado Presidium de Dubai nos ofrecimos a preparar el Presidium del año 2010. Las fechas que hemos propuesto son del 7 al 10 de Enero. El día 7 será para el concurso David Campbell. Lamentablemente en Dubai, España fue el único país que no presento candidato. Os pido a todos un esfuerzo y mirar dentro de vuestras recepciones si puede haber algún candidato para el mismo. El próximo año el Congreso Internacional será en la Costa Azul. Os animo a todos a acudir y este seria el lugar perfecto para tener un participante del concurso para estar mas rodados y poder preparar el concurso en España en el 2010.

*Eduardo González
Presidente
A.E.J.R.S.H.*



APORTACIONES DE AMERICAN EXPRESS A SU NEGOCIO

Cuando usted recibe la Tarjeta American Express®, recibe a una organización internacional con una bien merecida reputación.

American Express proporciona las claves para atraer a un gran número de Titulares, tanto españoles como extranjeros y con un alto poder adquisitivo¹, fidelizando su gasto mediante el programa de puntos Membership Rewards®.

Pero American Express no sólo brinda una gran cantidad de soluciones de servicio para usted, sino que colabora en la mejora de su negocio mediante una serie de herramientas y servicios:

1. Herramientas de marketing que le ofrece American Express

¿Quiere aumentar sus ventas? ¿Atraer a nuevos clientes? ¿Mantener buenas relaciones comerciales con clientes ya existentes? Ahora podrá sacar el máximo partido a su hotel gracias a las efectivas opciones de marketing que le ofrece American Express de manera gratuita.

Se trata de herramientas de marketing que otorgan una mayor visibilidad a su Establecimiento y contribuyen al aumento de sus clientes. Entre ellas encontramos:



- *American Express Selects:* American Express Selects constituye una plataforma de marketing online a escala mundial. En esta página web, accesible a todos nuestros Titulares, usted podrá promocionar su hotel de forma gratuita a través de la publicación de ofertas.

Gracias a los millones de Titulares de American Express en todo el mundo que accederán a las ofertas a través de esta plataforma, usted podrá atraer, tanto a los Titulares extranjeros que vayan a visitar el espacio de ofertas españolas, como a Titulares locales que aún no son clientes suyos.

Las ofertas han de ser ciertamente atractivas y relevantes, así como aplicables para todos los Titulares American Express. Además, deben tener una vigencia amplia de, al menos, 3 meses.

- *Ofertas insertadas en los Estados de Cuenta de los Titulares:*

Cuando los Titulares reciben los

¹ Los Titulares de American Express tienen casi el doble de probabilidades que los titulares de otras tarjetas de tener unos ingresos familiares superiores a 65.000€ anuales. Pan-European Internet TGI Market Research, julio 2006

extractos de sus cuentas, insertas en la parte trasera del documento, encuentran una serie de ofertas exclusivas. De este modo también podrá promocionar su Establecimiento de forma gratuita a escala nacional o, si lo prefiere, a un nivel más regional. Las ofertas deben ser exclusivas, atractivas (han de suponer un ahorro para el Titular de entre el 15% o el 20%), fáciles de canjear y con una validez de, al menos, 3 meses.

No espere más para presentar sus ofertas a los Titulares American Express y póngase en contacto enviando su solicitud a marketingestablecimientos@aexp.com.²

Aparte de las herramientas continuamente disponibles para la publicación de ofertas de su Establecimiento, American Express realiza periódicamente desde España campañas a Titulares de otros países. Estas campañas internacionales se basan en detallados análisis del comportamiento de los Titulares a nivel internacional y pretenden atraer clientes potenciales extranjeros de alto poder adquisitivo.

2. Servicios y productos innovadores que se anticipan a sus necesidades.

El ejemplo más claro de la anticipación de American Express es el *Servicio Online a Establecimientos (SOLE)*, un sistema gratuito, fácil de utilizar y que favorece la

gestión de su cuenta de Establecimiento de American Express.

Inscríbase en www.americanexpress.es/sole y controle de forma flexible sus estados de cuenta y datos de pago.

Una vez dado de alta podrá:

- Ahorrar tiempo al recibir toda su información financiera de American Express de forma electrónica.
- Mejorar su gestión de caja al hacer un seguimiento diario de sus pagos y envíos.
- Mejorar el análisis de su actividad al exportar sus datos financieros a aplicaciones de hoja de cálculo.
- Obtener acceso a sus datos de pagos y envíos 24 horas al día y 7 días a la semana.
- Consultar las transacciones específicas de cada envío para realizar una conciliación más completa.
- Consultar sus pagos hasta dos días antes de que los fondos lleguen a su cuenta bancaria.
- Comprobar que sus envíos se han recibido y procesado correctamente.
- Consultar sus propios avisos de pago de los últimos seis meses.

3. Material para Punto de Venta gratuito:

Atraiga a un mayor número de clientes mostrando el material para Punto de Venta Gratuito de American Express tanto en su Establecimiento como en su página Web. Todo el material para Punto de Venta de American Express está a disposición de los Establecimientos de



² Las opciones de marketing se seleccionarán atendiendo a la relevancia de la oferta. Se reserva el derecho a rechazar algunas propuestas presentadas. Tenga en cuenta que transcurrirán entre 6 y 8 semanas desde la aceptación de la oferta hasta su aparición.

forma gratuita en *OnDisplay*, el catálogo online de Material para Punto de Venta de American Express. Asegúrese de que ocupe un lugar visible en su negocio para atraer a los Titulares American Express:

- Un 63% de los Titulares afirma buscar el distintivo de American Express antes de entrar en un Establecimiento.
- El 46% de los Titulares afirman que son más fieles a los Establecimientos que aceptan American Express.
- El 65% de los Titulares consideran que las Compañías o Establecimientos que aceptan American Express ponen mayor énfasis en el servicio al cliente.

Efectúe pedidos online de nuestra amplia gama de artículos gratuitos de forma rápida y sencilla. Solicite ahora Material para Punto de Venta en www.americanexpress.es/logo.

Al realizar el pedido, por favor tenga a mano su número de Establecimiento American Express y su código postal.

Si precisa asistencia en algún momento, no dude en ponerse en contacto con el equipo del Servicio de Atención a Establecimientos en el teléfono 902 100 956 en horario de 9:30 a 20:00 de lunes a viernes.



Simone Anton
AMERICAN EXPRESS



Herald Tribune

Desde este mes de Septiembre el diario International Herald Tribune patrocina a la Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel.

La Asociación Española de Jefes de Recepción y Subdirectores de Hotel ha llegado a un acuerdo de colaboración con el Sr. Patrice Monti, Circulation Director para Europa del diario International Herald Tribune. En nuestros hoteles todos adquirimos este diario de manera preferente para nuestros huéspedes de habla inglesa. Si tuvieseis alguna duda o si necesitaseis asistencia con International Herald Tribune podeis contactar libremente con El Sr. Patrice Monti en pmonti@iht.com.



Presidium en Madrid

El pasado 17 de Septiembre, en asamblea General, decidimos cambiar las fechas de Celebración del Presidium Internacional de la A.I.C.R. La celebración tendrá lugar los días (14), 15, 16 y 17 de Enero de 2010.

