



PROCESO OPERATIVO- CRUCEROS

Estimados todos:

Con el objetivo de brindar una mejor gestión y servicio por parte del departamento de cruceros, a continuación, les compartimos el proceso operativo a seguir, cuya finalidad es agilizar y disminuir tiempos de respuesta.

1. **Solicitud de cotización:** Con la finalidad de agilizar los tiempos de respuesta en cada solicitud es indispensable que cada Travel Advisor proporcione los siguientes datos en cada correo, puesto que a veces son varios reenvíos y la información queda al final.

- ✓ Nombre del barco y naviera.
- ✓ Fecha exacta de salida y duración del viaje.
- ✓ Acomodo.
- ✓ Edades.
- ✓ Categoría.
- ✓ Presupuesto.

También nos ayuda mucho que en el asunto del correo mencionen el nombre del cliente para personalizar la cotización.

Para conocer navieras, itinerarios, y fechas de salida pueden apoyarse en la página:

https://www.vacationstogo.com/cruise_ships.cfm

Una vez que se tenga toda la información completa, se les enviará vía correo la cotización.

2. **Solicitud de reservaciones:** Es importante contar con su apoyo al solicitar las reservaciones, mencionando en el asunto del correo: nombre del cliente principal o el apellido de la familia, barco y salida, en el cuerpo del correo será indispensable colocar los siguientes datos:

- ✓ Nombre del barco.
- ✓ Naviera.
- ✓ Fecha exacta de salida.
- ✓ Acomodo.
- ✓ Categoría.
- ✓ Copias de pasaporte por cabina (indispensable).
- ✓ Correo electrónico y correo del cliente.

Teniendo todos los datos anteriores, se realizará la reserva y se enviará por correo, por lo cual, será responsabilidad del Travel Advisor revisar:

- ✓ Barco.
- ✓ Fecha de salida.
- ✓ Nombres de pasajeros.
- ✓ Tarifas, inclusiones y exclusiones.
- ✓ Tiempo límite de depósitos y/o pagos (liquidación del servicio directa con el proveedor).
- ✓ Políticas de cancelación y restricciones de tarifa puesto que en la mayoría son **NO REEMBOLSABLE**.



PROCESO OPERATIVO- CRUCEROS

En caso de alguna corrección deberán notificar el mismo día, ya que, una vez procesados los pagos, cualquier cambio quedará sujeto a aprobación mediante el cargo correspondiente.

3. **Pagos de reservaciones:** Para poder garantizar el pago oportuno de las cabinas de cruceros, es responsabilidad de cada Travel Advisor:
 - ✓ Cargar en NUBA Core conforme a cada booking la información enviada, de no tenerla al momento del primer pago, no se podrá realizar el trámite ya que es indispensable para el cobro de comisión.
 - ✓ Tramitar el pago al proveedor correspondiente, según la naviera que se está confirmando.
 - ✓ Dar seguimiento a los pagos con la finalidad de que se realicen dentro del tiempo límite establecido por el proveedor.
 - ✓ Enviar al departamento de cruceros el comprobante de pago realizado por parte de NUBA al proveedor.
 - ✓ Verificar la recepción del pago por parte del departamento de cruceros.
 - ✓ En caso de solo haber realizado el depósito, recordar el cliente la fecha de pago final y realizar el mismo proceso.

4. **Seguimiento post venta:** Desde el momento que se realiza el primer pago (depósito o pago total) el pasajero podrá descargar a través de la página de la naviera la app y realizar a través de ella:
 - ✓ Compra de los complementos de su viaje que no estén incluidos, como: excursiones, restaurantes de especialidades, etc.
 - ✓ Check – In.
 - ✓ Consultar cambios o modificaciones del itinerario del viaje.
 - ✓ Descargar documentos o pases de abordar una vez realizado el pago total de la reserva.

Nota. – Para poder utilizar las funciones de la app, el cliente deberá crear su usuario mediante un correo electrónico y contraseña, además, su registro debe ser conforme a lo reservado.

En cruceros NUBA estamos para servirles, ante cualquier duda o comentario no dude en contactarnos: