



STAYJP 2025

Operaciones

Todo sobre Gestión Eficiente de Alquileres

Desde recepción de reservas, check-in, limpieza, hasta liquidación,
presentamos el proceso operativo sistemático de StayJP.

BOOKING → CHECK-IN

Proceso de Reserva → Check-in

Desde recepción en OTA hasta check-in completado — proceso automatizado de 7 pasos

1

Recepción de Reserva

Notificación automática OTA
Confirmación de información de reserva
Verificación de doble reserva

2

Envío de Confirmación

Mensaje automático de confirmación
Recopilación de información de huésped
Selección de idioma

3

Info. de Huésped

Pasaporte
Hora de llegada
Solicitudes

4

Registro

Registro de huéspedes
Archivo automático

5

Guía

24h antes
Transporte y llave

6

Llave

Smart lock/caja
Contraseña

7

Check-in

Confirmación
Bienvenida

Ítems Automatizados

- ✓ Alerta de reserva — envío inmediato automático tras conexión OTA
- ✓ Mensajería de huésped — traducción automática multilingüe
- ✓ Guía de check-in — envío automático 24 horas antes
- ✓ Registro de huéspedes — registro automático y archivo legal
- ✓ Detección automática de idioma y traducción

Ítems de Respuesta Manual

- ✓ Respuesta a solicitudes especiales (check-in temprano, mantas adicionales, etc.)
- ✓ Respuesta de contacto de emergencia (sistema 24h)
- ✓ Respuesta inmediata presencial a pérdida de llave
- ✓ Mediación y resolución de disputas con huéspedes
- ✓ Procesamiento de cambios de reserva y reembolsos

CLEANING & QUALITY MANAGEMENT

Limpieza y Gestión de Calidad

Desde check-out hasta preparación del próximo huésped — basado en checklist estándar

1

Detección de Check-out

Detección automática con cerradura inteligente, notificación automática a equipo de limpieza, optimización de tiempos

2

Asignación de Equipo

Asignación automática de equipo cercano, programación

3

Checklist Estándar

Inspección completa: recámara, baño, cocina, áreas comunes

4

Reporte Fotográfico

Fotos por zona, informe de anomalías

5

Preparación Completa

Reabastecimiento de suministros, estado de espera

Estándares de Gestión de Calidad

Ítem	Estándar
Checklist	Inspección completa estándar
Tiempo de Finalización	Dentro de 2 horas después del check-out
Reporte Fotográfico	Presentación obligatoria cada vez (archivo de pruebas)
Gestión de Suministros	Gestión de reabastecimiento (Pro+)
Inspección de Equipos	Inspección regular mensual (Pro+)
Calidad Insuficiente	Relimpieza inmediata + análisis de causa

※ Costo de limpieza separado en todos los planes (Premium es excepción).
Equipo de limpieza seleccionado y gestionado por StayJP.

EMERGENCY & PERFORMANCE

Respuesta de Emergencia y Gestión de Desempeño

Manual de Respuesta a Emergencia 24 Horas

Monitoreo de KPI y Reportes

Sistema de Respuesta a Emergencia

Situación	Estándar de Respuesta
Falla de Equipo	Respuesta inicial dentro de 2h, reparación completada dentro de 24h
Disputa de Huésped	Inicio inmediato de mediación, visita presencial si es necesario
Desastre Natural	Confirmación de seguridad → instrucciones de evacuación → coordinación de alojamiento alternativo
Pérdida de Llave	Respuesta presencial inmediata (objetivo 30 minutos)
Quejas de Ruido	1ª advertencia → 2ª advertencia → salida forzada
Emergencia Médica	Contacto con 119, lista de hospitales cercanos proporcionada

✓ Contacto de emergencia 24/7 · ✓ Lista de hospitales · policía · bomberos

Indicadores de Desempeño

KPI	Descripción	Plan Incluido
OCC	Tasa de ocupación mensual de habitaciones (%)	Standard+
ADR	Precio promedio por noche (¥)	Standard+
RevPAR	Ingresos por habitación (¥)	Standard+
Calificación de Huésped	Tendencia de calificación de reseña OTA (★)	Standard+
Número de Reseñas	Número mensual de reseñas y promedio	Standard+
P&L	Reporte detallado de análisis de pérdidas y ganancias	Premium

※ **Ciclo de Reportes** — Standard y superior: reporte operativo mensual / Premium: reporte P&L mensual