



La negociación de servicios para convenciones y eventos puede plantear retos específicos a los comités de servicio de NA. Muchos de nosotros no estamos familiarizados con los detalles la negociación de contratos de servicio con proveedores. Una preparación minuciosa apoya nuestros esfuerzos para conseguir contratos que permitan organizar una convención o evento exitoso. Un contrato, como acuerdo legal, brinda certeza sobre qué esperar de y lo qué prometemos a, proveedores de servicios como hoteles y otros proveedores. Negociar un contrato es un proceso, no un evento. Si bien un contrato final es el objetivo, el proceso generalmente implica:

- Planificación y preparación
- Contacto inicial y orientación
- Discusiones entre los servidores de confianza y con los posibles proveedores de servicios
- Acuerdo final sobre servicios a ser provistos y
- Seguimiento, según lo establecido en el contrato.

Permítase tiempo suficiente para completar todos los aspectos del proceso.

A continuación se recogen las mejores prácticas de miembros de NA que han negociado con éxito contratos de bienes y servicios en apoyo a las convenciones y eventos de NA. Es posible que encuentre términos que no le resulten familiares. Si es así, consulte el apéndice para obtener un enlace al glosario de términos, que aparece en el siguiente texto en cursiva.

Preparar la Negociación

La primera tarea es crear una solicitud de cotización (SDC). Una SDC ofrece detalles esenciales sobre su convención para que así los hoteles y otros proveedores puedan determinar si pueden acoger el evento. También puede ayudar a resolver los requerimientos y preferencias de su comité, así como lo que no es aceptable para este. El tiempo dedicado a preparar una SDC es un tiempo bien invertido, ya que el comité utilizará la información recopilada para identificar las instalaciones más adecuadas para el evento. Generalmente, una SDC incluye una introducción sobre NA y la comunidad local de NA, una breve perspectiva histórica del evento, el objetivo, los días y horarios de la convención y la persona contacto para NA. También contiene las necesidades de la convención, incluyendo:

- Una estimación de las habitaciones necesarias,
- Espacio para reuniones (reuniones principales y talleres),
- Espacios de apoyo (para registro, mercadería, entretenimiento, administración, almacenamiento, etc.),
- Requerimiento de alimentos y bebidas,
- Necesidades de señalización audiovisual y del evento, y

Algunas comunidades de NA requieren tarifa completa (habitación con las tres comidas) o tarifa parcial (habitación con comida / sin almuerzo) para sus invitados. Si es así, la SDC debe reflejar esas necesidades. La SDC también puede solicitar información relevante para la planificación de la convención, tales como las normas para fumadores en las instalaciones, las políticas del lugar en caso de reserva de eventos simultáneos y cualquier renovación prevista en o cercana a las fechas del evento. Se puede preguntar sobre la presencia de sindicatos de trabajadores en las instalaciones y los requisitos de los subcontratistas, ya que el uso de sindicatos y subcontratistas específicos puede afectar el costo del evento.

Si se organiza un evento anual, su SDC puede solicitar propuestas para varios años, lo que resulta en ahorros para el comité. Considerar la posibilidad de fechas alternativas para su evento también puede reducir el costo, especialmente si puede encontrar fechas en temporadas bajas.

La SDC debe indicar la fecha límite para presentar una propuesta inicial al comité. Incluya detalles específicos importantes del evento. Normalmente su SDC no debe tener más de cuatro páginas aproximadamente.

Mientras se prepara para las negociaciones, es esencial aclarar los roles y responsabilidades de los servidores de confianza involucrados en el proceso. Formar un equipo de negociación es un enfoque exitoso y probado. Es eficaz identificar en el equipo a alguien que se desempeñe como persona contacto, bajo el entendido de que todos los asuntos son considerados por todo el equipo, no solo por la persona contacto. Desde el principio, es vital que exista un entendimiento claro y compartido acerca de quién está encargado de tomar las decisiones, incluidas las decisiones contractuales finales. Este puede ser el equipo negociador, el comité administrativo u otro órgano de servicio. Con estos acuerdos en su lugar, estará mejor preparado para hacer el contacto inicial



Concepto 5: Se debe definir claramente un punto único de decisión y rendición de cuentas para cada responsabilidad asignada a la estructura de servicio.



Es posible que desee comunicarse directamente con los hoteles locales, pero puede ser más productivo identificar una oficina de turismo local o una oficina de convenciones y visitantes (OCV) en su comunidad. Estas agencias a menudo se comunican con los establecimientos que cumplen con los requisitos de la SDC, sin cargo para el comité. Algunos comités utilizan una empresa de gestión de destinos (EGD) para ayudar en el proceso. Las EGD a menudo ofrecen varios servicios que respaldan la organización de eventos y pueden o no requerir el pago por sus servicios.

Como regla general, todas las comunicaciones deben documentarse y conservarse para futuras consultas. El uso del correo electrónico para las comunicaciones permite un diálogo atento. Asegura que habrá un registro preciso de quién dijo qué y cuándo, lo cual a menudo servirá como información valiosa a medida que pasa el tiempo. Además, debemos ser conscientes de nuestras interacciones y de cómo nos presentamos en todas nuestras comunicaciones. El Capítulo 11, "Planificación de Eventos" del Manual de Relaciones Públicas ofrece indicaciones, incluyendo el recordatorio de que debemos vestirnos apropiadamente para cualquier reunión cara a cara. Somos un reflejo de NA mientras negociamos con los proveedores.

Evaluación de Propuestas

A medida que se reciban las propuestas, deben recopilarse y almacenarse para distribuirlas al equipo negociador. Una vez que haya pasado la fecha límite para la recepción de las SDC, o una vez que se hayan recibido todas las propuestas, el equipo estará listo para discutir los detalles de cada propuesta.

La planificación de eventos de NA a veces puede tener un componente sentimental que puede nublar el proceso de toma de decisiones y socavar nuestra capacidad para asegurar el acuerdo más favorable. La deliberación objetiva y las comparaciones cuidadosas respaldan las mejores decisiones. En general, es aconsejable que el comité tenga más de una instalación bajo consideración. Incluso si una de las instalaciones se destaca como la mejor opción desde el principio, un entorno competitivo probablemente proporcionará una ventaja para las negociaciones del comité. Crear una hoja de cálculo que incluya la información relevante de cada instalación puede ayudar a estudiar los detalles de cada propuesta.

El equipo negociador puede visitar las instalaciones que hayan ofrecido las propuestas más viables. Si realiza una visita al sitio, algunas buenas ideas son:

- Tome notas y fotografías.
- Inspeccione todo el espacio que se está considerando, incluido el espacio para reuniones y las habitaciones.
- Pruebe la comida, observe cualquier cafetería o proveedores de concesión dentro y cerca del lugar.
- Considere los problemas de seguridad y control de multitudes.
- Determine la capacidad de la instalación para satisfacer las necesidades de sonido, video e internet de su evento.

Una vez que se hayan completado todas las visitas, es apropiado enviar un breve "gracias" al personal que lo asistió.

El equipo querrá programar otra ronda de discusiones para considerar cualquier información nueva que haya surgido de las visitas. De este modo, estará en condiciones de determinar las dos o tres instalaciones que mejor se adapten al evento. El siguiente paso es solicitar los contratos iniciales de esas instalaciones.

Negociación del Contrato

Ante todo, recuerde que un contrato inicial es un punto de partida, no un punto final. La edición y la reelaboración de partes del contrato son una parte normal del proceso. El uso de un software de procesamiento de texto que permita realizar un seguimiento de los cambios ayudará a mantener el proceso organizado. Si se planean negociaciones cara a cara, serán más efectivas si anteriormente el equipo negociador ha tenido la oportunidad de ofrecer su opinión sobre todos los términos del contrato. Todas las secciones del contrato son importantes, y su comité se beneficiará de que el equipo preste atención a todo el documento. Le animamos a que revise la lista de secciones típicas del contrato que se incluye en este recurso y la compare con cualquier contrato que esté considerando. A continuación se discuten algunos de los temas más importantes.

Bloqueo de Habitaciones /Deserción

La mayoría de los hoteles disponen de un número determinado de habitaciones para que las reserven los asistentes al evento. Estas habitaciones se conocen como bloqueo de habitaciones. Por lo general, cuantas más habitaciones utilice su evento, más podrá compensar otros gastos, como el alquiler del espacio para reuniones. Garantizar un gran bloqueo de habitaciones y luego no necesitarlas puede hacer que se cobre el alquiler del espacio para reuniones o a que se pague por la pérdida de ingresos previstos del hotel, esto se conoce como deserción. Por lo general, un rendimiento del 90% o más del bloqueo de habitaciones garantizado no supone una deserción.

Julio 2020



Estudie detenidamente el historial de su evento y las condiciones actuales que puedan afectar al uso de las habitaciones para estimar mejor el tamaño del bloque de habitaciones comprometido para su evento. Y asegúrese de incluir una estimación del número de habitaciones accesibles que necesita su grupo

Si el bloqueo de habitaciones se utiliza para compensar otros gastos, los contratos generalmente incluyen una escala graduada para evaluar la tasa de deserción del bloque de habitaciones. La evaluación periódica de las reservas de habitaciones, o recogida de habitaciones previa al evento, ayudará a determinar si se cumplirá con el bloque de habitaciones requerido. Además, puede solicitar que el contrato incluya la posibilidad de realizar cambios para aumentar o disminuir el bloque en fechas específicas previas al evento.

El rendimiento del bloque de habitaciones debe evaluarse en función del total de habitaciones para pernoctar utilizadas a lo largo del evento, y no individualmente en el uso de las habitaciones de cada día. En otras palabras, debe haber para el evento un único requisito del total de habitaciones para pernoctar. Las noches adicionales también deben aplicarse al requisito único del bloque de habitaciones. Solicitar tres noches adicionales antes y después a la fecha de su evento es una buena idea para alojar a los asistentes que desean llegar antes o continuar su estadía luego del evento. Las habitaciones gratuitas (habitaciones de cortesía) se ganan por cada 30-40 noches de habitación reservada. Estas habitaciones se pueden utilizar para una variedad de necesidades del comité.

Es importante identificar todas las reservas de habitaciones hechas por los asistentes a su evento. Por lo general, el hotel proporciona un código de reserva que se utilizará cuando los miembros reserven sus habitaciones, identificándolos como parte de su bloque de habitaciones. Verificar con los miembros los arreglos de hotel en el mostrador de registro de su evento puede ayudar a identificar a los asistentes que pueden haber sido excluidos de su bloque de habitaciones. Reservar una habitación con un tercero, a veces llamado reserva fuera del bloque, debe contar con los requisitos de su bloque de habitaciones, y negociar una cláusula de garantía de tarifa preferencial puede ayudar a minimizar las reservas fuera del bloque. Algunos hoteles también acuerdan ofrecer la tarifa de descuento de habitación para grupos, incluso después de que se haya llenado el bloque de habitaciones.

Alimentación y Bebidas

Al igual que el bloque de habitaciones, su compromiso de proporcionar ingresos de alimentos y bebidas (A&B) a las instalaciones puede compensar los costos de alquiler del espacio para reuniones. A&B incluye cualquier evento de comida planificado, tales como un banquete el sábado por la noche o la comida del domingo por la mañana, así como cualquier intervalo para el café que haya sido contratado. Otras compras de A&B de sus asistentes deben acreditarse a su solicitud de A&B. Estos pueden incluir concesiones, restaurantes de hoteles, compras en cafeterías y servicio a la habitación utilizado por los asistentes a la convención.

Suele ser una buena idea llegar a un acuerdo firme con el hotel sobre los precios de las comidas para cualquier evento planificado, ya que los gastos de comida suelen aumentar con el tiempo. Por otra parte, si se acuerda proporcionar al hotel las cifras definitivas de las comidas para los eventos planificados con no más de 24-48 horas de antelación, se garantizará que se pueda dar una cantidad exacta de comidas a comprar. Tenga en cuenta que a los precios de las comidas y bebidas cotizadas también se les puede aplicar una tasa de servicio y un impuesto sobre las ventas.

Las políticas sobre suministro de alimentos o bebidas desde el exterior varían de un hotel a otro. Algunos permiten que el comité proporcione cosas como café y bocadillos de una fuente externa, y otros no. Además, algunos hoteles pueden requerir un contrato por separado para las necesidades de alimentación y bebidas.

Espacio para Reuniones

Es importante tener un conocimiento firme de las necesidades de espacio para su evento. Su Solicitud de Cotización (SDC) incluirá esos detalles. Asegúrese de que el contrato aborde todas esas necesidades, incluidas las salas para reuniones específicas y los períodos de uso que se reservarán para su evento. Por lo general, los separadores temporales de salas o las paredes de aire no están totalmente insonorizados; programe los talleres y entretenimientos teniendo esto en cuenta.

Los reajustes de la sala de reuniones pueden suponer un coste adicional, especialmente si se cobra una tarifa por horas extras de trabajo en el hotel. Por lo general, el hotel permite un reajuste de la sala y cobra por los reajustes adicionales. La creación de un programa que requiera un mínimo de reajustes no solo minimiza ese gasto, sino que también reduce el reto de programar talleres o reuniones consecutivas con diferentes montajes en la misma sala.

Otro desafío es lidiar con colgar nuestros carteles de eventos. El costo de mano de obra puede ser alto, especialmente si el evento tiene muchos años de pancartas para colgar. En algunos casos, es posible que la instalación no permita colgar carteles. Como solución, algunos eventos muestran imágenes de pancartas a través de pantallas de video, evitando la necesidad de colgarlas en la sala principal de reuniones.

Considere la posibilidad de solicitar al hotel un espacio de reunión mensual para las reuniones del comité de la convención. Algunos hoteles proporcionarán este espacio de forma gratuita al comité.

Tecnología Audiovisual (TA) y Tecnología de la Información

Para mejorar la experiencia de la convención para nuestros miembros, a menudo usamos TA y TI. Es fundamental tener en cuenta los gastos asociados al uso de estos recursos. Los comités de convenciones se pueden encontrar en una situación en la que una parte sustancial de sus costos está relacionada con TA o TI. Además, los eventos multilingües pueden requerir recursos de traducción. Y el acceso a Internet en las salas de reuniones puede resultar costoso.



.Necesitará una comprensión clara de estos gastos y de cualquier cargo asociado. La locación puede requerir que su proveedor de TA interno se utilice para todas las necesidades de TA y TI. Las tarifas de alquiler de equipos como alargadores, regletas de enchufes y cables pueden generar cargos imprevistos.

Cancelación / Fuerza mayor (Incluida Indemnización Mutua)

Fuerza mayor es una cláusula estándar en los contratos que esencialmente libera a ambas partes de la responsabilidad u obligación cuando se produce un acontecimiento o circunstancia extraordinaria que escapa al control de las partes. Se trata de sucesos como una guerra, una huelga, una revuelta, un crimen, una epidemia o un acontecimiento descrito con el término legal acto de Dios, que impiden que una o ambas partes cumplan con sus obligaciones en virtud del contrato. Como parte del acuerdo, los comités querrán asegurarse de que esta cláusula incluya la indemnización mutua. Con eso, ambas partes, el comité y el establecimiento, se exoneran mutuamente de responsabilidad en la rara situación de fuerza mayor.

Condiciones de Pago y Cuenta Master

La mayoría de las convenciones dependen de las inscripciones en el lugar y la compra de mercadería para generar los ingresos necesarios para pagar los gastos del evento. Si bien el contrato suele incluir el requerimiento de un depósito o pago anticipado de una parte de los gastos previstos del evento a las instalaciones, las condiciones de pago deben dar al comité la oportunidad de conciliar sus registros financieros después del evento, antes de que se exija un pago final a las instalaciones. Este puede ser un asunto delicado, pero acordar un depósito grande o un pago final inmediato puede crear un gran problema al comité. Puede socavar la relación con el establecimiento o incluso poner en peligro el evento si el comité no puede realizar esos pagos.

Por lo general, el establecimiento anfitrión mantiene una cuenta máster en la que se tabulan los gastos del evento. Estos gastos se mantienen separados de los cargos en los que incurran los asistentes a medida que utilicen los servicios de la instalación. Los detalles específicos de quién tiene la autoridad para cargar gastos a la cuenta máster del hotel de la convención reducirán la posibilidad de que se cobre a la convención por bienes o servicios que no fueron autorizados.

Después del Contrato

Una vez que se complete la negociación y se firme el contrato, guarde una copia en un lugar seguro para que el comité de la convención pueda consultarla en el futuro. Por ejemplo, comparar periódicamente la recogida del bloque de habitaciones con los requisitos del contrato ayudará a determinar si es necesario realizar algún cambio en el bloque de habitaciones. La creación y el uso de un calendario que incluya fechas importantes puede resultar útil para un seguimiento de los distintos plazos a medida que se acercan.

Si bien es poco lo que se puede hacer una vez firmado el contrato, si el comité considera que no puede cumplir las condiciones, volver a negociar puede hacer que ambas partes acepten cambios importantes en el acuerdo.

Es posible que el hotel cambie de propietario entre la negociación final del contrato y la fecha del evento.

Generalmente, este cambio de propiedad no afectará los términos del contrato, pero es una buena idea consultar y reunirse con la nueva administración para confirmar los términos del mismo.

A medida que se acerca el evento, el establecimiento proporciona pedidos para eventos de banquetes (PEBs). Los detalles esenciales en estos pedidos pueden afectar el resultado financiero del evento. Una revisión minuciosa de cada elemento en los pedidos de banquetes asegura que el arreglo de las salas sea exacto, que las necesidades audiovisuales sean correctas y que otros servicios relacionados con los gastos sean lo que el comité necesita y planifica.

Programar una reunión con el personal del hotel justo antes del inicio del evento es una buena idea para que el personal del hotel y los miembros del comité se conozcan.

Una vez finalizado el evento, el hotel suele emitir una factura final. La factura puede incluir muchas páginas de información y cargos, y requiere una revisión cuidadosa para garantizar que todos los costos sean precisos y reflejen los acuerdos contractuales. Como se señaló anteriormente, la factura máster no debe incluir ningún cargo incurrido por los asistentes. El proceso de evaluación de la factura final generalmente se logra mejor con la participación de los involucrados en la gestión del evento. Una vez que se hayan confirmado todos los cargos, el pago oportuno de cualquier saldo adeudado respaldará una relación de trabajo positiva. Puede ayudar a crear una reputación favorable para el evento con el establecimiento de hospedaje y con otras propiedades y proveedores de servicios.



Esquema del Contrato

Como parte del material de apoyo para esta herramienta, proporcionamos una lista básica de las secciones características de los contratos de hoteles. No todas las secciones se aplicarán a todas las convenciones o eventos de NA, pero la mayoría sí. Los detalles de cada sección son los más importantes y, por lo general, incluyen cláusulas que pueden garantizar el éxito del evento tanto para el comité como para el establecimiento. Es importante prestar mucha atención a esos detalles y recordar que la instalación no tiene la obligación de cumplir con ningún acuerdo que no esté incluido en un contrato final.

1. Nombre del Comité de la Convención o del Evento
 - 1.1 Contactos y Títulos, Información de Comunicación (teléfono, correo electrónico, dirección postal)
 - 1.2 Contactos Alternos / Adicionales, Información de Comunicación Adicional
2. Nombre del Establecimiento y Propietarios
 - 2.1 Contactos y Títulos
 - 2.2 Dirección del Establecimiento e Información de Comunicación (teléfono y correo electrónico)
3. Fechas Oficiales del Evento
4. Bloque de Habitaciones para Invitados
 - 4.1 Habitaciones para Pernoctar por Día y Fecha
 - 4.2 Total de Habitaciones para Pernoctar
 - 4.3 Deserción (basado en el total de habitaciones para pernoctar)
5. Disposiciones para el Registro de Entrada y Salida de las Habitaciones
 - 5.1 Horarios
 - 5.2 Dotación de Personal
6. Fecha y Condiciones de Cierre de las Habitaciones
7. Tipos de Habitaciones
8. Tarifas de las Habitaciones
 - 8.1 Cuándo se Determina
 - 8.2 Fechas Disponibles
 - 8.3 Tarifas de Habitaciones Especiales (incluidas suites)
 - 8.4 Programa de Reembolsos
 - 8.5 Recargos Aplicables (incluso cuándo se cargan, y cuándo no)
9. Reserva de Habitaciones - Métodos y Condiciones
 - 9.1 Sustituciones / Cancelaciones
 - 9.2 Salida Anticipada / Extender Estancia
10. Condiciones de Alojamiento y "Paseos"
11. Alojamientos y Condiciones de Cortesía
12. Consideraciones VIP
13. Mejoras de Categoría
14. Aparcamiento
15. Transporte
16. Acuerdos de Crédito - Grupo
 - 16.1 Solicitud de Crédito / Plazos y Condiciones
 - 16.2 Cuentas Máster
 - 16.3 Depósitos
 - 16.4 Pagos / Condiciones y Plazos (incluyendo una recopilación del historial del grupo)
17. Asignación y Condiciones del Espacio Funcional
18. Cargos por Instalación y Alquiler del Espacio Funcional
19. Rehabilitación / Renovación / Construcción (incluyendo una cláusula sobre inspección de edificios)
20. Servicio / Ejecución
21. Exposiciones y Muestras / Condiciones
22. Proveedores Externos
23. Gastos Mecánicos, Eléctricos y Laborales
24. Equipo
25. Alquiler de Equipos Audiovisuales y Mano de Obra
26. Señalización



