

Técnicas de Recepção e Alojamento Hoteleiro

O alojamento

Os quartos representam o elemento base da exploração hoteleira, assegurando um serviço que constitui a principal razão de ser do próprio estabelecimento: o alojamento. Na grande maioria dos casos a margem de contribuição para a faturação do hotel varia entre 60 a 80%, sendo um departamento crítico para o sucesso do negócio. Constitui o centro nervoso do hotel (24h/dia – 365 dias/ano).

Ciclo do Cliente

- 1º Consulta e Concretização da Reserva
- 2º Chegada/ Check-in
- 3º Estadia
- 4º Saída/Check-out

Organização do Departamento de Alojamento

1. Back Office
2. Front Office
3. Housekeeping

Modalidades de Hospedagem

1. European Plan ou Plano Europeu: Bed Only (BO) ou Só Alojamento (SA).
2. Continental Plan ou Plano Continental: Bed and Breakfast (BB).
3. Modified American Plan ou Plano Americano Modificado: Half Board (HB) ou Meia Pensão (MP).
4. American Plan ou Plano Americano: Full Board (FB) ou Pensão Completa (PC). S/Bebidas
5. All Inclusive (AI) ou Tudo Incluído (TI). Inclui bebidas e outros extras.

Terminologia

Front Office: secção e todo o pessoal do departamento de alojamento que tem contato direto com o cliente. Engloba normalmente a recepção, a portaria, os telefones, entre outros.

Back Office: secção de reservas individuais. Também designada de zona do hotel em que se situam os serviços de apoio ao FO e os colaboradores que não contactam diretamente com os clientes.

Check-in: ato ou registo dos hóspedes na chegada a um hotel ou o procedimento de entrada no hotel.

Check-out: registo de saída dos hóspedes. Procedimentos de saída do hotel. Implica a faturação e respetiva liquidação da fatura.

Overbooking: consiste no ato de reservar mais quartos do que os realmente disponíveis. Diz-se que um quarto está overbooked quando foi aceite deliberadamente ou inadvertidamente com a capacidade do hotel já completamente preenchida. O overbooking, ao contrário do que se possa pensar é uma arma estratégica que os hotéis dispõem para otimizarem as suas opções.

Diretor-Residente: é um diretor que permanece 24h no hotel no serviço, também é responsável pelas chefias.

Full Booking: Diz-se quando o hotel está com todos os quartos já reservados para uma determinada data.

Early Booking: trata-se de uma reserva antecipada.

Last Minute: reservas de última hora (normalmente + baratas).

Walk Ins: cliente que chega ao hotel sem reserva.

No Show: não comparência de um cliente, ou seja, cliente que efetua uma reserva mas não comparece, nem faz o respetivo cancelamento – o hotel pode cobrar ou não um pré-pagamento.

Reserva No Refundable: significa que, no caso de no show a reserva é cobrada na mesma.

Reserva Garantida: são reservas com garantias de pagamento em caso de incumprimento, porque se fez um pré-pagamento ou um depósito, com um cartão de crédito, com um voucher de AV ou contrato comercial.

Voucher: comprovativo que garante que o cliente tem uma reserva efetuada num hotel, emitido por uma AV. Normalmente os viajantes levam consigo e devem fazer a contra apresentação para a prestação do serviço.

Key Pass ou Key Card: cartão entregue ao cliente quando este efetua o check-in no hotel. Documento oficial obrigatório por lei. Identifica o hóspede dentro e fora do hotel.

Full Credit: quando um cliente na sua estadia pode consumir e usufruir de todos os serviços do hotel, sem precisar de pagar algum serviço, porque a própria AV ou Empresa pagará essas despesas.

Release: são os quartos que até à data estão marcados 7/14/21 dias – é o nº de dias até ao qual a AV tem para manter esses quartos reservados no hotel.

Allotment: nº de quartos que dá a um operador turístico que fará a reserva no hotel, ou seja, é um contrato celebrado entre um hotel e um OT, em que é concedido um allotment. Chama-se allotment a um determinado nº de quartos para os quais o hotel dá garantia de aceitar sempre as reservas.

Dead Line: data limite até à qual o cliente tem que confirmar a reserva ou o pagamento.

Stop Sales: é a paragem de vendas, na qual o hotel informa as AV que parem as vendas de quartos daquele hotel.

Day Use: quando o cliente faz entrada e saída no mesmo dia, quarto usado durante uma parte do dia. Alguns clientes precisam por vezes de passar apenas algumas horas no hotel. Se esse período de tempo for compreendido entre as 9h e as 18h é prática corrente os hotéis fazerem 50% de desconto sobre os preços da tarifa. Pedidos de quartos nestas condições devem ser autorizados pelo responsável de serviço de FO. A entrada e saída de clientes nestas situações sofre o mesmo tratamento que os clientes normais, mas deve ser anotado no boletim de registo como no livro da receção que se trata de um Day Use.

Complimentary: é uma reserva feita como oferta a hóspedes, oferta esta pela Unidade Hoteleira, oferecendo sem esperar pagamento. Situação de VIPS, reclamações.

House Use: são quartos de oferta para uso do pessoal do hotel, ou seja, reserva interna. Ocupados mas não geradores de receita.



Rappel: é o próprio que dá a AV uma % que acresce à comissão habitual, ou seja, dá-se um bónus se a AV faturar X, depois o hotel dá um Rappel de Y ao fim do ano ou no ano seguinte ou a partir daquele data.

Upgrade: colocar um cliente num quarto superior sem ter nenhum custo adicional.

Back to Back: sequência de grupos com chegadas e partidas consecutivas, servido pelo mesmo operador. Ocupam sempre os mesmos quartos de hotel durante todo o período de back-to-back.

On Request: contacto efetuado entre hotel e empresa, AV que garante apenas o preço não a disponibilidade de quarto.

Package: são pacotes de viagens – conjunto de serviços, ou seja, tarifa que compreende quarto e outros serviços prestados pelo hotel. Venda de vários serviços a um preço único.

Late Check-Out: saída fora de horas do hotel (após 12h). O hotel nestes casos pode cobrar ou não uma taxa aos clientes, dependendo da disponibilidade e das horas a que faz o check-out.

Late Arrival: chegada tardia, normalmente após as 20h.

Corporate: clientes que vêm em negócios, segmento de empresas.

Incentives: viagens de incentivo, mercado de negócios.

Holding Rack ou Rack Recepção: compartimento que existe na recepção para cada quarto, onde se guarda/coloca a chave, correio de clientes, documentação.

Room Division = Departamento de Alojamento

Waiting List: lista de espera. É um instrumento que permite ao hotel, sem compromisso de vir a satisfazer o pedido, aceitar reservas para períodos em que o hotel já estava completamente reservado.

Understays: estadias antecipadas.

Overstays: estadias prolongadas.

Blocks: quartos bloqueados, quando se faz a reserva de grupos.

Break-even Point: preço mínimo ao qual podemos vender o produto para cobrir os nossos custos totais.

Fam Trip: viagem de promoção ou viagem de familiarização ao hotel, normalmente estas destinam-se às AV, aos operadores ou jornalistas.

Amenities: produto ou serviço extra oferecido pelo hotel durante a estadia, s/ qualquer custo adicional.

Diretório de Serviços ou Guest Stationary: informações que estão à disposição dos clientes nos quartos habitualmente dentro de uma pasta.

Outsourcing: serviços prestados pelo hotel ou não, mas que recorrem a uma prestação de serviços ao exterior.

Black List: registo de nomes de pessoas que por motivos diversos deixaram de interessar ao hotel.

All Suites: hotel que possui apenas suites.

Ballroom: salão de eventos.

Bell Boy: mensageiro/mandarete.

By night: passeio noturno pela cidade.

CHD: sigla de criança.

Charter: voo fretado, geralmente + barato que o regular, com saída única e datas pré determinadas.

Collect Call: ligação telefónica a cobrar.

Conciergerie: secção responsável pela assistência às necessidades dos hóspedes.

Convention Bureau: entidades que atuam na captação de eventos que são organizados nas cidades.

GDS: Global Distribution System. Sistema global de distribuição de reservas. Utilizado principalmente pelas AV e sites de turismo permite consultar e fazer reservas em companhias aéreas de todo o mundo, além de hotéis pertencentes a grandes redes e localizadoras de veículos. Ex: Amadeus, Galileo e Worldspan.

CRS: Central reservation system. Utilizado por cadeias hoteleiras. Funcionam através da Internet e dos Toll Free Numbers (24hrs). Os PMS estão ligados aos CRS.

Early Check-In: antes das 14h.

E-ticket: Eletronic ticket. Dispositivo que começa a ser usado pelas empresas aéreas em substituição ao papel. O viajante informa um código recebido previamente, apresenta uma identificação e recebe o cartão de embarque.

ETA: Estimated Time Of Arrival.

ETD: Estimated Time Of Departure.

Full Complimentary: quarto oferecido com outros serviços: refeições, bar...

Tipos de Quartos

1. Adjoining Rooms: quartos adjacentes; um ao lado do outro.
2. Connecting Room: quartos comunicantes c/ porta de acesso entre eles.
3. Double Room: quarto c/ cama casal.
4. Twin Room: quarto c/ duas camas iguais.
5. Single Room: quarto c/ uma cama para uma pessoa.
6. Three Bedded Room: quarto c/ 3 camas.
7. Junior Suite: quarto de maior dimensão e de categoria superior aos quartos standard, muito utilizado quando necessário à colocação de camas extra.
8. Suite: quarto c/ sala, normalmente c/ mais facilidades e conforto.

Back Office/Front Office

Uma reserva é uma ação de solicitar um ou vários quartos/ salas com características concretas e durante um determinado período. As reservas normalmente estão associadas ao BO, porque apesar de representarem o 1º contacto do cliente c/ o hotel, não é um contacto físico. Os principais objetivos das reservas/BO são:

- Vender quartos e neste sentido ter um quarto para cada reserva aceite;
- Manter atualizado o room status;
- Procurar atingir diariamente uma taxa de ocupação de 100%;
- Procurar atingir o melhor RevPar.

Tipos de Reservas

1. Reservas Individuais (empresas, agências, particulares)
2. Reservas de Grupo (empresas, agências e raramente particulares)
3. Reservas de Vários (sala de reuniões, banquetes)

De forma a registar-se uma gestão de reservas eficiente devemos evitar entrar em overbooking involuntário e perder negócio.

O contrato de hospedagem é atípico porque nem todos os clientes são hóspedes, mas todos os hóspedes são clientes.

Reservas Garantidas

O hotel garante o alojamento até uma determinada hora, pode ser estabelecida unilateralmente pelo hotel ou acordada por ambas as partes (12H do dia seguinte). Após essa hora quer o cliente tenha ocupado ou não o quarto terá de pagar a diária ou parte/totalidade da estadia.

Tipos de Garantias

1. Pré-pagamento antes da chegada
2. Cartão de crédito com autorização de débito
3. Depósito (pagamento parcial da estadia)
4. Garantia do agente de viagens (voucher)
5. Acordos corporate
6. Allotment (garantia OT)

Reservas não garantidas

Reservas que não estão ao abrigo de nenhuma das modalidades já apresentadas e, desta forma, o hotel não tem como cobrar os “no shows” que possam ocorrer. Hora até à qual se garante a reserva (20h ou 18h em época alta) quando o cliente não nos dá indicações em contrário.

Folha de Reservas/ Boletim de Reservas

1. Dados pessoais completos
2. Datas de entrada e saída
3. Nº de quartos e tipologia
4. Nº de pax por quarto
5. Tarifa confirmada; reduções; suplementos
6. Modalidade de hospedagem

7. Contacto de telefone
8. Dados da empresa ou agência (contacto e nº de contribuinte)
9. Forma de pagamento
10. Data em que foi efetuada a reserva e nº do file
11. Observações (Vips etc.)
12. Comissão ou desconto efetuado

Guest Profile/ Cardex

Serve para armazenar toda a informação sobre o histórico do cliente. Cardex (cartão atualizado manualmente). Guest Profile ou Histórico Cliente (sistema informático). Permite a recolha de dados estatísticos. Permite conhecer antecipadamente os gostos e preferências; pedidos habituais = serviço + personalizado. Dados pessoais + histórico (datas chegada e saída, nº noites hotel, nº quarto e tarifa, total consumos F&B, total consumo alojamento, desejos especiais, observações).

Black List/Skippers

Registos de particulares ou empresas que por várias razões deixam de interessar ao hotel. Acessível em papel ou codificado no sistema informático. Pessoas que fogem s/ pagar; suspeitas de roubos.

O que fazer quando um Black List pretende efetuar reserva?

Usar de prudência e atitude na resposta. Resposta de não disponibilidade = o cliente acaba por desistir. A exclusão de certos clientes pode ser benéfica para o hotel e servir melhor os seus interesses e os outros hóspedes.

Waiting List

Instrumento que permite ao hotel s/ qualquer compromisso aceitar reservas por períodos em que o hotel está full booked. Sobretudo para clientes habituais, empresas ou AV. Segundo ordem de entrada no sistema. Consentimento cliente = o cliente deve estar informado.

Classificação Correio de Reservas

1. Consulta ou Reservas Tentativa
2. Reservas Definitivas
3. Correio do Dia (chegas previstas p/ hoje, arrivals)
4. Clientes In The House (clientes presentes no hotel)
5. Reservas Passadas (histórico de reservas)

Processo Grupos

1. Desde a consulta até à chegada do grupo – com a chegada do grupo entramos na segunda fase. A consulta pode ser feita por vários canais: diretos, indiretos tradicionais

- e indiretos eletrónicos (contacto entre a entidade organizadora e o hotel). A consulta pretende avaliar dois fatores: disponibilidade e preços. Reservas de Grupos (incluindo só alojamento ou alojamento, refeições, salas e outros serviços, são normalmente da responsabilidade do Departamento Comercial ou Banquetes – Coordenador de Grupos. Um grupo é constituído por mais de 10 quartos ou 20 pax. Aquando da consulta, o hotel avalia a disponibilidade (consulta do planning) e interesse do grupo (grupos pendentes; histórico e credibilidade da entidade organizadora).
2. O hotel avalia os serviços requisitados e elabora o orçamento por escrito com os preços previstos. Se há disponibilidade e o cliente concorda com o orçamento passa a reserva tentativa. Quando talvez haja disponibilidade – waiting list. Quando não há disponibilidade ou quando não há concordância com os preços – codificar Lost Business. Quando não há concordância em relação ao orçamento pode haver lugar a negociação.
 3. Aceitação das condições pelo cliente conduzem ao envio do contrato de Reserva de Grupo e registo na reserva no Boletim de Reserva/ Reserva Tentativa no sistema informático e arquivo em dossier de consultas.
 4. Contrato de reserva deve conter: identificação das partes, preços, quantidades e tipos de quartos modalidade de hospedagem, serviços, política de cancelamentos, política de pagamentos ou de créditos, política de no shows – é enviado ao cliente já assinado e carimbado pelo hotel. O cliente não assina o contrato até à dead line – pressionar follow up – codificar lost business.
 5. O cliente devolve o contrato assinado e a reserva passa a definitiva – criar o dossier do grupo e recolher mais informação sobre a reserva. Elaboração da fatura pró-forma durante este processo. Podem decorrer durante o processo de reserva visitas de inspeção por parte da entidade e reuniões de preparação. Follow up/ acompanhamento permanente do dossier de grupo (90, 60, 30, 15 dias antes da chegada e sempre que necessário). Atenção ao fator de utilização (reserva acima do necessário por parte das entidades) podemos atenuar com a política rígida de cancelamentos e análise atenta do histórico.

Finalização do grupo (15 dias antes)

Solicitar o envio da rooming-list (lista de quartos e participantes do grupo). Acertar pormenores das refeições, horários, pedidos especiais, restrições alimentares. Recolher ETA, nº voo, transfers. Recolher nome e contactos do operador local. Instruções sobre contas e pagamentos. Informação do grupo aos departamentos: Alojamento, F&B e Banquetes. Ver se há vips ou clientes especiais.

48H Antes e Dossier do Grupo transita para o FO

Atribuição dos quartos segundo a rooming-list. Pré check-in (imprimir key cards e as fichas de check-in, magnetizar as chaves e preparar os envelopes com os documentos e cartão de boas vindas). Reservar um balcão ou sala para efetuar o check-in. Pedir welcome drink ao F&B. Preencher boletins de ofertas em conjunto c/ Guest Relations e transmitir às secções. Assegurar nº de bagageiros e rececionistas necessários. Retificar transfers e/ou estacionamento de autocarros. Proceder à abertura de contas (Master Account). Verificar com a contabilidade se os depósitos exigidos foram efetuados.

Coordenador de Grupos

Elo de ligação entre o hotel e a entidade organizadora ou o tour leader. Elemento da equipa do Departamento Comercial, Banquetes ou Alojamento dependendo da estrutura da hotel. Trata, organiza e arquiva toda a informação relativa ao grupo. Assegura que todas as reservas são inseridas no sistema. Passa informação dos grupos aos diversos departamentos. Prepara uma proposta/orçamento por escrito para cada consulta verificada. Pelo menos 48h antes do arrival dar informações relativas ao programa diário do grupo, com pedidos especiais, horas de despertar, amenities... Informar a contabilidade do nº final de participantes, nº de quartos, refeições etc. Facultar uma cópia do contrato assinado. Fazer follow-up do grupo. Acompanhar visitas de inspeção das entidades organizadoras. Estar presente nas reuniões de Yield Management e dar informações obre grupos. Resolver possíveis queixas e/ou reclamações.

Tipos de Grupos

1. Séries (séries de grupos contratados com os hotéis no ano ou à época)
2. Lazer
3. Corporate

Contrato de Allotment

Contrato estabelecido entre um hotel e um operador turístico em que o primeiro se compromete a bloquear uma determinada quantidade de quartos para um determinado período segundo condições específicas.

Fatores importantes a considerar em hotéis que recebem grupos

- Information desk;
- Vip Lounge;
- Apoio médico permanente 24 horas;
- Sala de bagagens;
- Acessos e estacionamento para transportes;
- Acessos e facilidades para deficientes;
- Telefones públicos;
- Babysitting/ sala para crianças;
- Facilidades bancárias (caixas Multibanco) e de câmbios;
- Segurança 24 horas por dia/ policiamento;

- Sinalização das áreas do hotel e das actividades a decorrer;
- Iluminação adequada.

Canais de Distribuição

DIRETOS (Sem intermediação) – Diretamente ao hotel

INDIRETOS TRADICIONAIS (Com intermediação) – Base tradicional

INDIRETOS ELETRÓNICOS (Com intermediação) - Base tecnológica

Hotel Rep: Hotel Representative Company. Empresas que fornecem reservas e serviços de Marketing, para hotéis independentes ou cadeias que não operem o seu próprio CRO.

Front Office

A receção deverá ser colocada no mesmo piso da entrada principal do hotel e situada ao lado direito de quem entra (preferencialmente), devendo, além disso, estar situada de modo a que os funcionários da receção possam ver, sem grande esforço, as pessoas que entram ou saem dos elevadores. Quanto à disposição da receção do lado direito da entrada principal do hotel, deve-se a estudos de técnicos especializados que, observando a tendência do movimento dos clientes, verificando que a grande maioria destes, ao entrarem pela porta do estabelecimento, se dirigiam, invariavelmente para o seu lado direito. O balcão. Aquando da instalação da receção deverá ter-se muita atenção com os materiais a empregar. Os materiais deverão ser da melhor qualidade e bom gosto, em harmonia com a decoração do hall do hotel. Temos que ter em conta que é nesta secção que o cliente toma o seu 1º contacto com o estabelecimento e portanto a 1ª impressão deverá ser boa. Nunca se deve empregar um tampo de mármore uma vez que no inverno é particularmente frio. As dimensões do balcão devem estar de harmonia com a dimensão do hotel e hall de entrada. Varia também de acordo com os serviços que forem prestados por esta secção. Assim, em hotéis de grandes dimensões este departamento ocupar-se-á do acolhimento de clientes e de todo o movimento inerente à chegada e partida destes, verificando-se que os serviços de reservas e de caixa funcionam como subsecções. Altura 1.18 a 1.20m. Largura 45 cm.

Tipos de Balcão

1. Balcão retangular
2. Balcão de uma só frente
3. Balcão semicircular

Equipamentos

1. Rack Receção
2. Fotocopiadora
3. Fax
4. Scanner
5. Computador
6. Máquina destruidora de papel

7. Telefone
8. Magnetizador de chaves
9. Alarm clock
10. Caixa

Recepção/Front desk

- Registo de entradas e saídas de hóspedes
- Receber e guardar e entregar aos hóspedes a correspondência
- Anotar e dar a conhecer as chamadas e mensagens deixadas aos hóspedes
- Cuidar da recepção e entrega das bagagens
- Guardar as chaves dos quartos
- Facultar o livro de reclamações
- Prestar um serviço de guarda de valores
- Na recepção devem ser colocados em local visível as infos. respeitantes ao funcionamento do estabelecimento

Informação ao cliente

Deve ser colocado à disposição dos clientes em ING e PT as seguintes informações:

- Os serviços, equipamentos e instalações cuja utilização está incluída no preço da diária;
- Os preços e horários dos serviços prestados, incluindo telefone;
- Que o hotel não se responsabiliza pelo dinheiro, jóias e outros que não sejam depositados no cofre da recepção;
- A existência do livro de reclamações.

TURNO DA MANHÃ-7h00 às 15h30

- * Controlo dos Check-outs
- * Despedida do Cliente
- * Programação de Futuras chegadas
- * Controlo do Room status com Governanta Geral Relatório de Discrepâncias
- * Early Check-ins
- * Informação aos demais departamentos da chegada do cliente

TURNO DA TARDE- 15h00 às 23h30

- * Atribuição de Quartos
- * Controlo e realização de Check-ins
- * Controlo da ocupação do dia
- * Late check-outs
- * As 18h00 controlo dos clientes com reserva não garantida que ainda não chegaram
- * Controlo do Room Status com a Governanta Geral - Relatório de Discrepâncias

TURNO DA NOITE- 23h00 às 7h30 - Night Auditor

- * Últimas chegadas/ Late Check-ins
- * Primeiras Saídas/ Early Departures
- * Controlo de hóspedes no-shows
- * Preparar informação para a Governanta Geral para o dia seguinte
- * Preparar a relação dos pequenos-almoços e outras refeições em função das Modalidades de Hospedagem
- * Emitir Relatórios e Listagens para a Direção Geral e restantes departamentos
- * Fecho do dia hoteleiro - sistema informático reiniciado e correção de erros ocorridos durante o dia.

TURNO INTERMÉDIO- 10h00 às 18h30

- * Dá apoio aos turnos da manhã e da tarde, durante os períodos críticos de check-outs e check-ins;
- * A distribuição do “staff “pelos turnos depende da ocupação do hotel e dos fluxos previstos de trabalho. Por vezes podem justificar-se outros horários para reforçar os turnos já explicados. Ex: das 6h00 às 14h30 para o serviço de despertares e check-outs que ocorram logo pela manhã.

Preparação das chegadas

- Verifica-se durante a 1ª fase do ciclo do cliente, quando o “file” transita das Reservas para a Recepção (24 horas de antecedência para reservas individuais e 48 horas para grupos);
- Consiste na verificação dos elementos que constituem o “file”, atribuição antecipada de quartos (três casos excecionais) e pré-check in;
- Pré-check in: impressão do Key card e da Ficha de Check in, magnetização da chave e colocar tudo num envelope.

Reservas de Grupo: evitar reclamações por comparação dos quartos atribuídos ao grupo; grupos de estudantes; grupos de 3ª idade;

Clientes VIP: preparação de detalhes especiais no quarto como ex: flores, fruta fresca, etc.

Quartos com características especiais: cama extra, berço, facilidades para deficientes;

Processo de Check-In Individual

- Saudar o cliente;
- Solicitar o nome em que se encontra a reserva, o documento de identificação (BI ou Passaporte) ou o código de confirmação da reserva localizar a reserva;
- Reconfirmar os dados da reserva (sobretudo as datas, tipologia de quarto, nº de pessoas, preço e eventuais pedidos especiais) Evitar/atenuar falhas de comunicação que possam ter decorrido da reserva;
- Atribuir o quarto de acordo com a disponibilidade e o desejo do cliente e magnetizar a chave;

- Imprimir o Key card (serve para colocar a chave e identifica o hóspede no interior e exterior do hotel) e a Ficha de Check-in (deverá ser assinada pelo hóspede e integrar o seu “file”);
- Dar ao cliente a Ficha de Check-in para que este confirme os dados da estadia e os seus dados pessoais e assine;
- Tirar fotocópia do BI ou Passaporte (Atenção: evitar ficar com documentos de identificação em posse da Recepção);
- Confirmar a forma de pagamento (eventualmente garantir a reserva com depósito, pré-pagamento ou “print” do cartão de crédito com autorização de débito);
- Caso a reserva tenha sido garantida com voucher ou acordo corporate o hóspede deverá apresentar os documentos justificativos;
- Dar ao cliente o Key card e a chave do quarto indicando o piso onde está localizado o quarto (Atenção: por questões de confidencialidade deve evitar-se dizer o nº do quarto em voz alta).
- Solicitar ajuda à Portaria para o transporte das bagagens (sempre que possível o hóspede deve ser acompanhado ao quarto);
- Informar o hóspede do horário do pequeno-almoço e da localização do restaurante;
- Perguntar se deseja serviço de despertar;
- Desejar boa estadia e colocar os serviços da Recepção ao inteiro dispor do hóspede.

Processo de Check-in de Grupo (Principais diferenças)

- As reservas de grupo obrigam à preparação da chegada, logo os quartos são atribuídos com pelo menos 48 horas de antecedência (Atenção às características do grupo, à uniformidade de critérios na atribuição dos quartos e às questões de natureza operacional);
- Comunicação da informação sobre o grupo aos restantes departamentos (sobretudo ao F&B);
- Preparação dum balcão ou sala à parte para acolher o grupo;
- Atenção à hora prevista de chegada (acolhimento, estacionamento e bagagens) Recebido pelo Coordenador de Grupos ou Guest Relations;
- Solicitar ao F&B “welcome drink” para a chegada do grupo;
- Preparação de envelopes com um cartão de boas vindas, fichas para assinar, key card e chave, mapa, programa do grupo, etc.

Finalização do Processo de Check-In

- Atualizar e introduzir dados no sistema informático (BI, cartão de crédito, morada, contactos, etc.);
- Arquivar a Ficha de Check in, a fotocópia do BI, o “print” do cartão de crédito, etc. no “File” do cliente;
- Introduzir a informação dos Boletins de Alojamento (SEF) no sistema informático (SIBA);



- Abrir a Guest Account (conta corrente), programar fixed charges (custo diário fixo com aluguer de cofre, estacionamento, etc.)
- No caso de grupos confirmar quais os consumos que deverão recair na Master Account (da Agência, Empresa, etc.)

Guest Profile/Cardex ou Histórico de Cliente

- Antes de fazer qualquer reserva devemos sempre criar um Guest Profile abrindo uma ficha que permitirá ter os dados pessoais do cliente que será possível actualizar em cada estadia e o seu historial enquanto cliente (receita produzida, quantidade de noites, quarto em que ficou na última estadia, preferências, % de cancelamentos e no shows, etc.);
- Excelente ferramenta de Marketing que permite a constante satisfação do cliente;
- Tudo dever ser anotado (reclamações, jornal favorito, alergias, tipo de almofada preferida, restrições alimentares, aniversário e outras datas especiais, etc.)

Processo de Check-In em Walk-In

- 1ª e 2ª fase do ciclo verificam-se em simultâneo, processo mais moroso e cuidadoso;
- Cliente sem reserva (1º confirmar disponibilidade e depois informar das condições, sobretudo o preço) Caso não haja disponibilidade Lost Business e prestar apoio (reserva property to property);
- Capacidades de negociação e argumentação do rececionista são determinantes para a venda;
- Criar ou atualizar Guest Profile, introduzir a reserva e só depois fazer o check-in normal;
- Procurar garantir a reserva com as várias formas existentes (cuidados redobrados se o cliente não tem bagagem).

Cliente c/ reserva e hotel sem quarto

- Situação decorrente da prática do overbooking ou de situações inesperadas que afectem a disponibilidade de quartos;
- Nunca deixar o cliente desamparado, teremos que encontrar uma solução e resolver o problema;
- Responsabilidade do hotel varia em função da garantia da reserva;
- O hotel deverá procurar manter a sua reputação e bom nome, procurando atenuar os efeitos deste impacto negativo no cliente.
- Reservas garantidas: Reservar noutra hotel de categoria igual ou superior (reserva property to property); Assegurar transporte gratuito; Pagar a conta no outro hotel assegurando eventuais diferenças de preço; Telefonema gratuito; Informar o Front-Office da mudança; Assegurar o regresso do cliente.

- Reservas Não Garantidas: Até às 18 horas: deveremos assegurar tudo aquilo que foi referido para as reservas garantidas com exceção no que se refere à conta e diferenças de preço; Depois das 18 horas: Como a reserva só estava garantida até às 18 horas pois não apresentou qualquer garantia de pagamento a mesma ficou sem efeito e o cliente é dado como no show.

Self Check-In/ Express Check-In

- Check-in automático em máquinas semelhantes a terminais multibanco, em que é o hóspede que faz o seu próprio check-in;
- Ativadas com CARTÃO CRÉDITO – reconhecimento do nº cartão dado na reserva; apresentação resumida dos dados da reserva e confirmação pelo cliente; saudação personalizada; emissão dum chave codificada para o quarto; impressão do key card e ficha de check-in;
- Para WALK Ins também é possível, mostrando os quartos disponíveis e preços para escolha.
- Vantagens: redução custos; funcionamento 24 horas receção e serviço automático ao cliente “fora de horas”; redução do nº de erros por fadiga; Aumenta a segurança; Podem ser colocadas no aeroporto, na rua, etc.
- Desvantagens: menos “hospitalidade” no processo de check-in; não agrada a todo o tipo de clientes;

Livros Oficiais e Não Oficiais

- Livro de Reclamações
Deve obrigatoriamente ser facultado a qualquer cliente que o solicite, bastando para tal identificar-se (Key card); é obrigatório ter em local visível um placard informativo informando o cliente que o estabelecimento tem Livro de Reclamações. Enviar ao Turismo de Portugal num prazo de 10 dias uteis a cópia relativa à reclamação apresentada; Original=Turismo de Portugal; cópia=cliente; cópia=Hotel; Uma reclamação poderá dar origem a coimas e descidas de categoria; É aplicável a hóspedes e a passantes;
- Livro de Receção
Tem como objetivo manter informações sobre todos os hóspedes; Na prática já não é muito utilizado, pois está adaptado aos sistemas informáticos; Chegadas, Saídas e Mudanças e Controlo do fecho de dia; Ventilação dos valores incluídos no PDC (Preço Diário Contratado).
- Livro de Ouro
Livro de visitas VIP, onde normalmente estas personalidades são convidadas a assinar e fazer um breve comentário em relação ao hotel; Apresentação cuidada, sóbria e elegante.

- Livro de Ocorrências
Livro onde o turno da noite anota ocorrências que se verificarem nesse turno, consideradas invulgares (ex: problemas com hóspedes, avarias, etc.)
- Log Book
Informações diárias; Agenda; Alterações ou operações importantes; A 1ª coisa a fazer quando se entra ao serviço é ler este livro; Comunicações de serviço.

Impressos

- Boletim de Alojamento
Tem que ser preenchida para cada hóspede ESTRANGEIRO; Impresso de modelo oficial (No SIBA ou em papel); Aplicações Informáticas tem link ao SITA e atualização diária à noite; Preenchidas de acordo com os dados do passaporte, BI ou Cartão Cidadão; Só para estrangeiros mas todos tem que ser registados independentemente da idade.
- Key Pass/Cartão de Hóspede
Impresso oficial mas Modelo não oficial pois cada hotel adota uma cor, tamanho, características específicas para o seu cartão; Deve conter: Denominação, identificação, morada e classificação do hotel/ Nome do Hóspede/ Nº e preço do #/ Datas/ Nº pax.
- Boletim de Alojamento ou Ficha de Cliente ou Cardex
Cardex, antigamente era uma Ficha de Cliente e sempre que o hóspede regressasse ao hotel seria inscrito nessa ficha, hoje em dia o cardex existe em suporte informático; Deve ser assinada pelo hóspede no ato do check-in, autorizando o débito no seu cartão de crédito/ desresponsabilizando o hotel por qualquer valor deixado nos cofres dos quartos/ autorizando o Hotel a utilizar os seus dados pessoais para fins comerciais; Dar as Boas Vindas ao Hóspede.
- Boletim Relatório da Governanta
Diário, efetuado de manhã e à tarde, várias vezes e sempre no final de cada turno; Permite avaliar o “Room Status”, através duma indicação de quem está no terreno.
- Boletim de Ofertas
Enviado pela Receção a outras secções, com o objetivo de que as mesmas providenciem determinado tipo de ofertas ou regalias para os hóspedes; Ex: Cliente VIP (roupão e chinelos, Vinho do Porto e Chocolates), Aniversário do Hóspede (Bolo de Aniversário e Garrafa de Champanhe), etc.

Front Office – Caixa

Funções:

- Cobrança e pagamento de contas
- Registo de movimentos

- Operações de troca de moeda estrangeira (quando aplicável).

Tipos de Sistemas

Para abertura de caixa, devem anotar-se os seguintes dados:

- Nome do Rececionista
- Turno de trabalho
- Comprovativos
- Fundo Maneio
- Verificação do Dinheiro recebido
- Assinatura.

Uma vez concluído o fecho da caixa e encerrado o turno de trabalho deve entregar-se a liquidação da caixa com o dinheiro correspondente e enviar ao departamento de contabilidade. Nos dias não úteis, os valores devem ser guardados no cofre do hotel.

Formas de Pagamento

- Moeda nacional ou estrangeira (holograma, marca de água);
- Cartão Multibanco;
- Cartão Crédito (nome do titular, validade, autorização, nº segurança, nº cartão);
- Cheques pessoais (verifica quantia, validade e nº de BI);
- Travellers cheques (cheque Viagens) – pagos no momento em que são emitidos – são seguros – só podem ser usados pelo próprio – podem ser emitidos em qualquer moeda – nunca aceitar traveller cheque s/ contrassinatura presencial;
- Eurocheques (cheque Viagens) – faz-se acompanhar por 1 cartão;
- Vouchers (Agências Viagens);
- Talonários (Bancotel, Ibercheque, Hotelcolor) – não são propriamente emitidos por AV, servem para pagar o alojamento nos hotéis aderentes ao sistema; as reservas efetuam-se através de uma central ou diretamente; IVA e outros impostos deverão ser pagos pelo cliente.

Vouchers

Documento emitido por AV, operadora ou representante legal, que serve para comprovar a compra de serviços; O turista deve apresentar o voucher para usufruir dos serviços.

1. DE RESERVA OU APRESENTAÇÃO - Não representam compromisso de pagamento por parte da AV; É apenas uma justificação da reserva efetuada em nome de um determinado cliente ; será o próprio cliente a liquidar a fatura à saída; têm a indicação de “Pagamento Direto”.



2. DE AGÊNCIA OU SERVIÇOS- é o mais típico; A AV compromete-se a pagar todos os serviços aí mencionados; A comissão normalmente é sobre o alojamento; Os extras são pagos diretamente pelo cliente.
3. DE FULL CREDIT- Garante o pagamento de todos os serviços consumidos pelo cliente nas datas inscritas no voucher; São concedidos normalmente a cliente VIP; O cliente não efetua qualquer pagamento antecipado na AV dado que se desconhece o valor total da fatura.
4. DE DEPÓSITO- Não é muito comum; Nele figura um determinado valor que a AV se compromete a pagar, o restante será pago pelo cliente diretamente.
5. DE PACOTE TURÍSTICO- São utilizados quando um cliente tem uma reserva de Hotel mas que faz parte de um pacote de viagem que inclui transporte, transferes, guia, etc.

Paid Out: talão que é utilizado pelo pessoal do FO para justificar o € que entra e sai da caixa.

City Ledger: Quando o hotel tem acordos com empresas/TO/Agências de Viagens que se responsabilizam pelos gastos (alojamento/extras), emite-se a respetiva fatura para que seja assinada pelo hóspede. Depois, segundo acordo assinado, as faturas serão cobradas.

Emissão e liquidação de faturas

Fatura AV- com o valor dos serviços constantes no voucher.

Fatura Cliente- com o valor dos serviços que deverão ser pagos diretamente pelo cliente, aqueles que não constam no voucher.

Cartões de Créditos, cuidados a ter?

- 1- Caducidade;
- 2- Se o cliente é o titular, solicitar BI ou Passaporte para comprovar a assinatura e titularidade;
- 3- O voucher do cartão está devidamente assinado;
- 4- Quando o valor é superior ao autorizado pedir autorização à Central de Autorizações.

Empresas: Para empresas ou clientes com um determinado volume de produção, os hotéis optam por conceder um crédito mediante certas condições; normal de 30 dias para cobrança da fatura.

Preparação das saídas e procedimentos gerais do check-out

Se no Check-in o rececionista é a primeira impressão que o cliente recebe do nosso hotel, podendo preparar o cliente para os serviços e atitudes que vai usufruir durante a estadia, no Check-out o rececionista cria e contribui para a última impressão/opinião (a que fica!) sobre o hotel e, muitas das vezes, o rececionista funciona como ouvinte de todas as mágoas de uma estadia que pode não ter sido a melhor. Assim, o rececionista deve estar preparado para ouvir eventuais queixas e, sempre que possível, deve interessar-se por essas mesmas queixas indagando junto do cliente se tudo correu de acordo com as suas expectativas e do seu

agrado. Para além das funções profissionais técnicas que lhe são solicitadas, deve o rececionista usar expressões do tipo “esperamos que a estadia tenha sido agradável e esperamos tê-lo de volta em breve” de modo a que o cliente seja “tentado” a incluir o nosso hotel no seus planos futuros de viagens. Geralmente o processo de Check-out é menos complexo do que o de check-in. Se todas as informações foram devidamente recolhidas no processo de check-in, o check-out será rápido e tranquilo. Esta fase é a última oportunidade para conquistar a satisfação do hóspede no hotel.

Problemas: são muitos os problemas que se encontram na receção, aquando do check-out. Daí que alguns hotéis optem por ter pessoal feminino no turno da manhã, porque o volume e a rigidez da reclamação desaparece.

- Valores debitados à fatura que não estão autorizados (não estão assinados)
- Valores debitados à fatura que não foram solicitados pelo cliente
- Valores lançados por engano
- Diferenças entre os preços (confirmados e debitados)

Existem três modos principais para o hóspede efectuar o check-out:

- Na Receção ● Através da TV ● Express Check Out

Quando um hóspede vem à receção para fazer o seu check-out, muitos dos princípios envolvidos no check-in são aplicados Assim que ele se aproxima do balcão, o rececionista deve saudá-lo com um sorriso; no decorrer da conversa, o seu nome deve ser mencionado, deve-se confrontar o número do quarto com o nome do hóspede. O rececionista deve perguntar ao hóspede como correu a sua estadia. Para qualquer problema reportado pelo hóspede deve procurar-se solucionar nesse momento não se deve permitir que um hóspede vá embora com problemas por resolver, a não resolução pode traduzir-se em que o hóspede não volte. O extrato da fatura deve ser apresentado ao hóspede para que este a possa verificar, devendo o rececionista ajudar na verificação caso seja solicitado para algum esclarecimento. O rececionista deve, então, perguntar ou reconfirmar qual a forma de pagamento para poder fechar a fatura definitiva. Através do sistema da T.V do seu quarto o hóspede pode rever a sua fatura e fazer o checkout antes de sair do quarto, dando instruções na receção de qual a forma de pagamento e morada para onde enviar fatura.

“Check-out” Individual

Em termos de execução técnica, devem seguir-se os seguintes passos, logo que tenhamos conhecimento de que o cliente deseja proceder ao pagamento da fatura do seu quarto. Perguntar ao cliente se, no último dia, consumiu algo do mini-bar. Sempre que possível e dentro das limitações que conhecemos, indagar junto das empregadas de andares acerca dos consumos efetuados no mini-bar. Ao apresentar a fatura ao cliente, nunca deve entregar o duplicado. Devemos ficar com o duplicado sempre em nosso poder. Solicitar a chave do quarto ao cliente. Depois de recebermos o valor em causa, desejar uma boa viagem ao cliente. O

original da fatura deve ser entregue ao cliente dentro de um envelope do hotel. Sorrir, sorrir sempre!

“Check-out” Grupos

Os grupos devem ser sempre acompanhados por um processo desde a reserva até ao check-out, processo esse que deverá estar sempre com o nº correto de quartos, tarifas e nº de pessoas, de modo a que se possa verificar o valor total da fatura e a forma como os débitos diários estão a ser efetuados. ● Verificar se se há consumos individuais por lançar (telefones e mini-bares). ● Verificar se todas as chaves dos quartos foram entregues ● Verificar sempre se há B.I. ou passaportes por entregar. ● Verificar se foi recebido o voucher aquando do check-in.

Preparação das saídas e procedimentos gerais do check-out

- Facturação e liquidação da factura - Caixa;
- Rececionista remove o nome do hóspede do sistema de “room status” e assinala o quarto como “vacant but not inspected”;
- Notificação da saída aos departamentos relevantes (Housekeeping, portaria), para actualização das suas House Lists;
- Governanta Geral designa uma empregada de andares para fazer o quarto, a governanta de andares inspecciona e o quarto passa para a receção como Inspected;
- Understay e Overstay são notificados aos departamentos separadamente.

Faturação

- As contas devem estar sempre atualizadas
- As vendas dos vários departamentos deverão estar perfeitamente identificadas
- POS é a solução mais indicada pois os consumos são debitados automaticamente na conta do hóspede.

Late Charges

O hóspede pode pagar rapidamente a sua fatura sem se dar conta que não tem todos os seus consumos debitados ou de última hora. Para poder proceder à cobrança depois da saída do hóspede é necessário que este tenha dado autorização no check-in mediante um impresso ou no boletim de registo.

Late Check-out

O late check-out significa que hóspede sai do hotel fora do horário estabelecido que geralmente é até ao 12h. ● O hóspede consulta a receção para saber se é possível sair mais tarde. Se o hotel autorizar (disponibilidade) pode cobrar um valor a mais na tarifa segundo a hora de saída. a) Entre as 16 ou 18h serão adicionados 40 a 50% sobre a diária. b) Depois das 18h (segundo políticas internas) será cobrada a diária completa.

O “pós venda”

Com o “check-out” o nosso hóspede foi transformado em cliente, de novo, e é de toda a conveniência que a nossa relação com esse novo cliente seja permanente e frutuosa. O que se pretende com esta relação é “obrigar” esse cliente a voltar de novo para o nosso hotel, FIDELIZANDO-O.

O papel do Night Audit

O Rececionista da noite/ Night Auditor é o responsável direto pelo hotel e pelos seus serviços durante esse período. Nesta função, deve comunicar de imediato ao Diretor de Serviço (Duty Manager) toda e qualquer anomalia que possa surgir, tal como: abandono ou não comparência de um elemento ao seu posto de trabalho, presença de pessoas indesejáveis, cortes de energia prolongados, avarias várias em equipamentos, falta de água, não cumprimento das funções do pessoal que se encontra de serviço nas várias secções, etc. Passagem de turno, que incluirá:

1. Verificação de Memos
2. Agenda da Receção
3. Livro de ocorrências
4. Informações importantes
5. Situações pendentes
6. Verificar se ainda existem clientes por registar no sistema informático
7. Verificar se ainda há reservas que ainda não tenham feito check-in, e preparar as chaves, para o caso dos clientes chegarem quando o sistema informático estiver em manutenção de ficheiros (Auditoria)
8. Tirar listagens de segurança (Reports; Security Reports ou Listagens SOS que incluirá: Hóspedes por nome; Hóspedes por nº de quarto; Reservas a chegar no dia; Reservas a chegar no dia seguinte; Estado geral dos quartos do Hotel.

(...)

No caso de haver clientes que ainda não fizeram check in, confirmar se existe Registration Form no pigeon hole do quarto (podem ter-se esquecido de dar check in ao quarto) e/ou procurar o respetivo processo de reserva e reconfirmar que as datas pedidas são as corretas. Dar como No show todas as reservas que não tenham nenhuma garantia de pagamento e cancelar restantes dias e deixar cair em No show todas as outras que estiverem de alguma forma garantidas (Ex: reservas feitas por empresas, agências, grupos, com nº cartão de crédito, etc.), salvo indicação em contrário.

Relatórios

- Tirar listagem de todas as reservas que caíram em No Show
- Anexar os respetivos processos de reserva e deixar na secretária do departamento de Reservas de forma a serem analisadas

- Todas as reservas que forem canceladas por não estarem de alguma forma garantidas, separar os respetivos processos de reservas, (caso existam)
- Deixar todos os processos de reservas do dia, arquivados no dossier das Reservas, mantendo os na mesma ordem (alfabética) e colocando à frente todos os processos de reservas canceladas (CXL)
- Tirar listagem de todos os quartos e verificar se as tarifas estão corretas com o código de preço e dentro do segmento de mercado correspondente
- Verificar se houve utilização de Internet nos quartos/salas e lançar nas contas respetivas (caso seja paga)
- Fazer o fecho automático do dia (Night audit) no sistema informático
- Fazer fecho do POS Receção, Imprimir o resumo do dia e abertura para o dia seguinte
- Imprimir os relatórios conforme o parametrizado no sistema informático e preparar os relatórios para as seções/direção de acordo com as instruções existentes
- Entregar todo o movimento do dia conferido à Contabilidade
- Abrir as PM's
- Fazer Conference Plan e verificar se as reservas de salas existentes no sistema informático coincidem com as Notas de Instrução de Banquetes que temos em nossa posse (caso haja discrepâncias ver Dossier de Salas). Dar check in às PM's das salas de reunião caso tenhamos em nossa posse as Notas de Instrução de Banquetes
- Preparar e colocar as sinaléticas das salas ocupadas, retirando as anteriores sinaléticas
- Tirar faturas de Transferências p/ Créditos (anexar vouchers e/ou cópia processo)
- Deixar a seção limpa e arrumada para a chegada do novo turno (carregar as impressoras com papel de fatura, canetas, agrafadores, etc.)
- Fazer a entrega de todo o movimento da receção à contabilidade.

Overbooking

Impossibilidade de satisfazer uma reserva, por motivos de haver vendido mais quartos dos que o que tinha disponíveis. A verdade é que não sendo desejáveis nem saudáveis são a única forma de determinados hotéis manterem níveis de ocupação aceitáveis face ao elevado nº de cancelamentos, baixa procura e no shows. O overbooking pode ser voluntário (conscientemente) ou involuntário (fenómenos estranhos ao hotel resultante de um erro de lançamento da reserva no planning). Estas situações não são desejáveis e normalmente penalizam e dão má imagem ao hotel que recorre a esse processo para garantir elevados índices de ocupação, por outro lado, um hotel que recorre com frequência a overbookings conscientes poderá a estar a “entregar clientes” à concorrência. Em determinados períodos se não efetuarmos “overbookings” de 40 ou 50 quartos não conseguimos uma ocupação digna e previsível para esses mesmos períodos. Há meses em que os overbookings são mais perigosos que noutros devido ao facto da concorrência estar na mesma situação. A melhor maneira de nos protegermos do overbooking é definir dead line prolongados, sobretudo em determinados meses (Grupos). Em situações de overbooking o hotel é obrigado a reservar o mesmo tipo de alojamento num hotel de igual categoria ou superior, num raio de 50 km nas condições de hospedagem e preços iguais aos que haviam sido reservados no nosso estabelecimento. O



hotel deverá ainda proceder ao pagamento dos custos de transporte (chegada e partida) do nosso hotel até ao hotel onde reservamos alojamento alternativo.

Turn Away

Em 1º lugar vão aqueles para as quais não temos confirmação de reserva.

Em 2º lugar vão aquelas para as quais não temos garantia e já seriam libertadas automaticamente às 18h, apesar de haver confirmação escrita.

Em 3º lugar vão aquelas cuja AV tenha um elevado índice de no shows.

Em 4º lugar vão aqueles cuja AV tenha um elevado índice de reservas canceladas.

Em 5º lugar vão aqueles cujos pagamentos seriam efetuados diretamente ou com preços de balcão.

Housekeeping

Composição das brigadas: varia em função da categoria, nº de quartos, localização, estrutura e sazonalidade. Core business: # onde o cliente passa a maior parte do seu tempo, elevada importância no funcionamento do hotel (operação 24 HRS, 365 DIAS).

Qualidades de conduta da Governanta Geral e de Andares:

- Conhecer suficientemente bem os seus subordinados de forma a permitir trata-los de acordo com as suas personalidades
- Estimular a camaradagem e o bom ambiente entre o pessoal
- Coordenar os postos de trabalho para que cada funcionário desempenhe as suas funções c/ a maior eficiência

Funções da Governanta relativamente a outros departamentos

Receção: supervisiona todo o controlo de ocupações dos # e informa a mesma sobre todos os objetos esquecidos ou depositados por clientes.

F&B: fornece toda a roupa necessária ao serviço e uniformes do pessoal.

Lavandaria: realiza todo o tipo de inventários e colabora na reposição de roupa, bem como na roupa deixada em depósitos nos apartamentos.

Manutenção: é responsável por relatar as avarias e controlar as reparações. Coordenar intervenções rápidas ou + demoradas.

Tarefas e competências da empregada de dia

- Assegurar por vezes o serviço de pequenos almoços
- Efetuar as limpezas de acordo c/ o plano
- Utilizar o material adequado
- Efetuar as mudas de roupas

Tarefas e competências da empregada de noite

- Limpar os quartos desalojados tardiamente
- Mudar a roupa utilizadas no WC durante o dia
- Limpar as partes comuns se necessário
- Preparar a montagem dos carros

Uniforme da manhã

Deverá ser mais folgado, pois é neste período que se realiza o trabalho mais duro na preparação dos quartos. ◦ Traje ou bata cómoda e com bolsos grandes. ◦ Avental deve permitir liberdade de movimentos ◦ Calçado o mais confortável possível e com boa apresentação ◦ Luvas: não são obrigatórias.

Uniforme da tarde

Deverá ser mais formal e discreto. ◦ Vistoso e em cores escuras. ◦ Avental deve ser branco (contraste com o traje) ◦ Calçado cómodo, preto mas com tacão médio.

O housekeeping actua em 4 áreas distintas, do ponto de vista funcional: ◦ Zonas Públicas ◦ Zonas de Hóspedes ◦ Zonas de Serviço (ofício, copa de andares) ◦ Mini bares (pode estar afeto ao F&B)

Gabinete da Governanta

Área utilizada pela Governanta Geral e pelas outras Governantas e zona de arquivo e área administrativa Localizado num piso intermédio (Ex: Hotel com 8 pisos deve estar localizado no 4º piso).

Ofícios – Localização e função

São dispensas de apoio ao serviço de andares para arrumação de roupas, utensílios e materiais de uso diário. Localização funcional e estratégica. Deve existir um ofício por cada piso de quartos São compostos por: ◦ Zona de Rouparia (Stock de roupas) ◦ Zona de armazém de materiais – produtos de limpeza, amenities, papel higiénico, etc... ◦ Zona de armazém de equipamentos (Carrinhos de serviço, aspiradores, berços, camas extra, etc.)

Mobiliário de Quarto

1 cama e respetiva roupa ◦ 1 pessoa (0,90 cm a 1m) ◦ 2 pessoas (1,40 – 1,60 cm) ◦ King Size (2m) Mesa de cabeceira ◦ Telefone ◦ Iluminação Mesa para escrever Cadeira ou Sofá. Móvel Toucador ◦ Televisão ◦ Iluminação ◦ Folhetos informativos do hotel Mesa porta – equipagem/Estrado para malas.

Tipos de Casa de banho

Especial ◦ Composta por dois compartimentos que podem ou não comunicar entre si, dotada de banheira com braço de chuveiro, dois lavatórios, retrete e bidé. Geralmente utilizada nas suites. Completa ◦ Composta de banheira com braço de chuveiro, lavatório, retrete e bidé. Simples ◦ Composta por chuveiro ou polibã, lavatório e retrete. Outras Instalações Sanitárias ◦ Chuveiro – Equipado com chuveiro e lavatório ◦ Sanitário - Equipado com retrete e/ou urinol e lavatório.

Equipamentos de casa de banho

Luz e espelho por cima do lavatório Suporte para objectos de toucador e toalheiros Tomada de corrente com indicação de voltagem Cortina ou outro sistema nas banheiras ou chuveiros Tapetes de banho Campainha de chamada junto das banheiras. As banheiras têm que ter um tapete ou fundo antiderrapante.

Carro de Andares

Auxilia em todo o serviço de andares. Permite que tenhamos tudo o que é necessário para a limpeza dos quartos desse dia, sem necessidade de nos deslocarmos aos escritórios. A montagem do carro dependerá de volume de quartos que tenhamos para limpar. Colocaremos na parte superior os amenities e os produtos de limpeza que não se podem entornar. Nas bandejas, colocamos a roupa dobrada, alinhada e classificada com as lombadas para fora. Nas laterais do carro, colocamos, de um lado o saco do lixo, e do outro lado o saco para a roupa suja. Existem hotéis, em que no turno da tarde se utiliza um carro mais pequeno.

Material de Limpeza

Sacos do lixo. Luvas. Papel higiénico. Amenities. Ambientador. Limpa pó. Água e água com amoníaco. Panos

Material de Limpeza

Para a casa de banho. 1. Lixívia 2. Desinfetante 3. Esfregões 4. Panos

Montagem do carro

Colocar o saco para recolha da roupa suja. Colocar saco do lixo. Colocar os produtos para repor na casa de banho. Colocar os produtos de limpeza. Colocar luvas e panos para limpar o pó. Colocar nos dispensadores água e água com amoníaco. Colocar panos e esponjas. Colocar esfregões para limpeza da casa de banho. Colocar as toalhas de reposição.

PREPARAÇÃO DA LIMPEZA

Começa com o briefing da Governanta Geral (Início do turno - 7h30 ou 15h30):

- A. Distribuição dos quartos a limpar pelas empregadas e distribuição dos pisos das Governantas
- B. Distribuição dos passes (tradicionais ou electrónicos)
- C. Fornecer informações importantes: a. Chegadas do dia (Arrivals) – Atribuição # - ETA (Estimated time arrival) b. Saídas do dia (Departures) – O # só é limpo depois do cliente fazer o Check out c. VIPS – ETA d. Grupos – Rooming List (ETA)

REGRAS DND

1. Nunca incomodar o hóspede antes do Check out time (12h00)
2. Depois do Check out time notificar a supervisora
3. Telefonar para o Quarto
4. Caso ninguém atenda ir ao # ou avisar o Front Office
5. Se o hóspede já fez o check out limpar o #. Se o hóspede for um stay over deve-se deixar um cartão debaixo da porta a dizer que estiveram lá para efectuar as limpezas do # mas como tinha o cartão DND não quiseram incomodar, caso o cliente necessite de limpeza ou roupas lavadas deve contactar o nº da Governanta ou o Front Office. O Cartão deve estar assinado pela empregada e com a hora. Verificar se existe algum Door Knob principalmente o cartão DND → Deve ser RESPEITADO. Verificar se a porta está bloqueada. • Se tiver informação DND devemos voltar mais tarde e deixar indicação ao hóspede (cartão com a hora e o nome da empregada que esteve à porta para limpar o quarto). Se no puxador da porta não tiver qualquer indicação de DND devemos proceder aos passos seguintes: –Bater à porta suavemente (nós dos dedos) 3 vezes e aguardar alguns segundos, e nunca utilizar a chave. – Anunciar (Housekeeping, limpeza, etc.). • O hóspede responde – Perguntar qual é a hora conveniente para limpar o # e anotar a hora na folha de serviço. • Ninguém responde – bater novamente e anunciar. –Abrir a porta e anunciar. –Entrar no #. O hóspede está no quarto: • Dormir/Casa de banho – Retira-se silenciosamente • Acordado – Fala com o cliente e pede desculpa por entrar e pergunta qual a hora conveniente para voltar para efectuar as limpezas e anota na folha de serviço. • Posicionar o carro de serviço à entrada do # com a parte fechada do carrinho virada para o corredor. • Utilização e acesso fácil aos produtos. • Evitar acesso de intrusos. • Informar o hóspede que o # está a ser limpo aquando da sua chegada. Se o hóspede chegar entretanto deve-se perguntar qual é a hora mais conveniente para acabar as limpezas e anotar na folha de serviço.

PROCEDIMENTOS PARA SAIR DO #

•Se, temporariamente, tiver que sair do quarto, informe o cliente. • Informar o cliente quando tiver terminado e perguntar sempre se precisa de mais alguma coisa. •Agradecer ao cliente e desejar-lhe um bom dia / boa noite /boa estadia. •Deixar o quarto tranquilamente. •Assegurar que a porta está fechada.

LIMPEZA DE UM #

Ligar as luzes todas – permite verificar a sujidade e as avarias Arejar o # - a janela deve ser aberta no inicio e fechada só no final do serviço Verificar os equipamentos (ar condicionado, TV, secador, etc.) e dar uma vista de olhos geral para detectar possíveis avarias, roubos e actividades suspeitas Esvaziar caixotes de lixo e cinzeiros Reposição do mini-bar (caso aplicável). Recolher copos e restante material de room service Cliente em check out – verificar perdidos e achados. Limpeza casa de banho, substituição de roupa e amenities Retirar a roupa suja (verificar a capa do colchão). Fazer a cama com esmero e cuidado. Limpar as varandas e as mobílias (interior e exterior) Limpar vidros, espelhos, candeeiros e mapas. Verificar e repor material de escritório. Repor impressos e sacos de lavandaria. Aspirar.

TURN DOWN

Serviço de abertura da cama, geralmente efectuado em hotéis de 5<->. É efectuado entre as 18h e as 18h30 (Turno da tarde). Cada empregada efectua o turn down em cerca de 20 #/hora. Ordem de serviço (Procedimentos) «Abertura da cama e colocação das almofadas «Colocar cartão “sweet dreams” e chocolate «Colocar na mesa-de-cabeceira cartão com a previsão meteorológica para o dia seguinte «Substituição de toalhas de banho e sua limpeza (se necessário) «Repor amenities em geral «Esvaziar caixotes do lixo e cinzeiros «Fechar cortinas e ligar as luzes.

A DÚZIA SUJA

(DIRTY DOZEN) Pormenores de limpeza que são esquecidos com mais frequência pelas empregadas , e que a Governanta deverá ter o cuidado de verificar. ↑ O topo das portas ↑ Tecto ↑ Grelhas de ar condicionado e radiadores ↑ Debaixo da secretária ↑ Por trás da sanita ↑ Suporte de papel higiénico.

FINAL DO SERVIÇO

↑ Ir à rouparia efectuar as trocas da roupa ↑ Levar o aspirador e o carro de andares para o ofício ↑ Repor o material no carro ↑ Despejar os lixos ↑ Limpar o aspirador ↑ Deixar a área de serviço limpa e arrumada ↑ Entregar as chaves e o relatório à governanta.

Japão

- Quando apresentado em japonês dar-lhe-á o seu cartão com o sobrenome seguido do nome.
- Quando um ocidental se apresenta deve dizer primeiro o nome e depois o apelido.
- Uma reverência faz também parte do ritual de apresentação.
- Ao apresentar alguém o japonês acrescentará a palavra San equivalente a Sr/Sra.
- Num tratamento de um japonês deveremos chamá-lo por Sr. Fulano ou de Prenome mais San.
- Os japoneses gostam de presentear visitas ilustres.
- O japonês espalha os seus cartões por todos os presentes.
- Cartões entregam-se com as duas mãos.
- Cartão deve ser lido no momento em que se recebe e não colocá-lo logo no bolso, manter em cima da mesa mesmo à frente.
- Curvar a cabeça é sinal de respeito entre duas pessoas.
- Nunca dizer logo que não. Verificar sempre se possível realizar o pedido.
- O melhor lugar à mesa é o mais afastado da porta.
- Respostas rápidas são mal vistas e silêncios prolongados perfeitamente normais – estão a pensar.
- Japoneses apreciam decisões amadurecidas.
- A lealdade à empresa deve ser notória, jamais se faz queixa da sua empresa.
- Não lisonjear um japonês nem contacto físico.
- Não apontar o dedo.
- Não assoar o nariz em público.
- Japoneses não trabalha enquanto come.

- Muito respeito pelos mais velhos.
- Não dão gorjeta.
- Adoram golf.

Mundo Árabe

- Pontualidade não é importante.
- Aparência de extrema importância reflete status pessoal
- Saias femininas abaixo do joelho; não usam calças
- Homens não usam calções
- Mangas devem cobrir os cotovelos
- Árabes são calorosos e solidários, inclusive no toque
- Mulheres não devem ser tocadas
- Não se deve assobiar em público
- Cartão de visita trocado no início
- Ao dirigir-se a um árabe comece com a palavra La que quer dizer “oh”
- Não consomem bebidas alcoólicas nem carne de porco
- Só a mão direita é usada para comer e beber e a esquerda para cumprimentar
- Os convidados devem chegar pouco minutos depois da hora marcada e sair à hora marcada
- Não se dirige a palavra à esposa de outros sem uma apresentação
- A sexta feira é dia santo, não se faz negócios, só boda e domingos são dias de trabalho normais.