



Manual de Procedimentos de Receção



Hotel Villa Batalha ****

O presente manual foi elaborado por Sofia Cordeiro Lopes no âmbito do estágio curricular do Mestrado de Gestão e Direção Hoteleira da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche, Instituto Politécnico de Leiria.

2012-2013

Índice

1 O Rececionista	5
1.1 Personalidade	5
1.2 Aparência	6
1.3 Comunicação com os hóspedes.....	7
1.4 Profissionalismo.....	7
2 Tarefas gerais da recepção	8
2.1 Procedimentos dos turnos.....	9
2.1.1 Turno A (das 8h às 16horas)	9
2.1.2 Turno B (das 16h às 24 horas).....	9
2.1.3 Turno D – <i>Night Audit</i> (das 24h às 8 horas).....	10
2.2 Logbook	11
3 Telefones	11
3.1 Central Telefónica.....	12
3.2 Atendimento telefónico	12
3.3 Transferência de Chamadas	13
3.4 Mensagens.....	14
3.5 Pedidos de Despertar.....	14
4 <i>E-mail</i>	14
5 Reservas	15
5.1 Reservas por telefone	15
5.2 Reservas por <i>e-mail</i>	16
5.3 Reserva ao balcão.....	16
5.4 Reservas através de intermediários: agências de viagens e operadores turísticos.....	17
5.5 Realização da reserva.....	17
5.6 Colocação de Reservas em Lista de Espera	18
5.7 Depósitos Antecipados	18
5.8 Cancelamento de uma reserva.....	18
5.9 <i>Transfer</i>	19
5.10 Aspetos a ter em atenção.....	19
6 Preparação das Chegadas	20
6.1 Chegadas de Grupos.....	20

7 Camas Extra e berços	20
8 Vouchers de Oferta	21
9 Programas temáticos	21
10 Clientes <i>Vip</i>	22
11 <i>Check-In</i>	23
11.1 Situação de <i>Upgrade</i>	24
11.2 <i>Walk in</i>	25
11.3 <i>Day use</i>	25
11.4 Chegadas antecipadas.....	25
11.5 Mudanças de Quartos	26
11.6 Prolongar a estada por mais uma noite.....	27
12 <i>Check-out</i>	27
12.1 <i>Check-out</i> tardio	28
12.2 Ausência de <i>check-out</i>	28
12.3 Correções.....	29
12.4 Pagamento em cheque.....	29
12.5 Débitos após <i>check-out</i>	29
12.6 Pagamento anterior ao <i>check-out</i>	29
12.7 Saídas antecipadas.....	30
13 <i>City Ledger</i>	30
14 Fecho de Caixa.....	30
15 Clientes portadores de deficiências	31
16 Reclamações de clientes.....	31
17 Spa.....	32
18 Golf	32
19 Restaurante	33
20 Glossário	34

1 O Rececionista

A receção é o departamento que tem o maior contacto com os hóspedes, esse contacto prolonga-se desde a pré-reserva até ao momento do *check-out*. Assim, a imagem que o colaborador da receção mostrar aos hóspedes, é a imagem com o hóspede fica do hotel.

1.1 Personalidade

Para um melhor desempenho no seu dia-a-dia, o rececionista deve ter em conta as seguintes qualidades pessoais:

- **Disposição para servir**, isto é, o rececionista deve gostar do que faz, e deve-se apresentar sempre disponível para satisfazer as necessidades dos hóspedes.
- **Organizado**, o rececionista deve manter o seu local de trabalho limpo, arrumado e muito bem organizado;
- **Prudente e adaptável**, o rececionista, ao trabalhar no hotel, estará exposto a uma infinidade de hóspedes com variados gostos e costumes que podem solicitar diferentes serviços. O profissional da receção tem de estar preparado para todas as situações e optar sempre pelo caminho mais correto;
- **Simpatia e delicadeza**, o rececionista tem de controlar as suas emoções, e deve proporcionar ao hóspede um atendimento delicado, simpático e agradável.
- **Honesto e responsável**, estas qualidades são fundamentais para um bom desempenho como profissional da receção. Além de gostar do que faz, tem que ser cumpridor, pois é depositada uma grande confiança no rececionista, visto ser este que tem o primeiro contato com o cliente.
- **Dedicado**, deve ajudar os colegas sempre que é necessário e dar o melhor de si para superar os objetivos;
- **Respeitador**, o rececionista, além de controlar as suas emoções terá de mostrar respeito pelos hóspedes das mais variadas raças, religiões, costumes e ideologias. Todos os hóspedes deverão ser tratados da mesma maneira.

- **Raciocínio rápido**, o rececionista está exposto a uma grande quantidade de decisões num curto espaço de tempo, além de raciocinar rápido, terá que escolher o caminho mais certo, a fim de agradar ao hóspede;
- **Capacidade de resposta**, o hóspede colocará todo o tipo de questões ao rececionista. Este deverá ser exato, curto e conciso na informação fornecida;
- **Pontualidade**, esta qualidade tem que fazer parte da personalidade do rececionista;
- **Seguro**, o rececionista tem que ter segurança em si e naquilo que faz.

1.2 Aparência

A aparência e a delicadeza do rececionista são das qualidades mais importantes na hotelaria. É o rececionista que desenvolve um primeiro relacionamento com o hóspede (proporcionando um ambiente e acolhimento agradável de bem estar e dando boa imagem ao hotel).

Homens

Devem apresentar-se de forma discreta e cuidada, apresentar a barba feita, cabelos curtos, se compridos deverão apanhá-los durante o seu turno, as unhas devem estar cuidadas e arranjadas; perfumes ou *after shave* suave, o uso de *piercings*, por regra, não é permitido bem como as tatuagens.

Mulheres

A maquilhagem é permitida, mas deve ser discreta; as unhas devem estar cuidadas e arranjadas; cabelos compridos devem ser penteados de forma a não obstruir a face, perfume suave, o uso de *piercings*, por regra não é permitido bem como as tatuagens.

A higiene é muito importante. Os rececionistas devem apresentar-se no seu turno, tanto os homens como as mulheres, com o cabelo limpo e lavado. Além do banho o uso de desodorizante é essencial, assim como os dentes devem estar limpos e arranjados.

O profissional de receção deverá apresentar-se sempre uniformizado. O uniforme terá de estar limpo e em boas condições.

1.3 Comunicação com os hóspedes

Sempre que um hóspede se aproxima o rececionista deverá:

- Colocar-se de pé para o atender;
- Apresentar sempre um sorriso;
- Tratar o cliente pelo nome, sempre que possível;
- Saudar o cliente de forma apropriada e em português.
- Saber escutar o cliente e todas as suas dúvidas;
- Ter um discurso caloroso, sem familiaridade;
- Usar uma linguagem simples e concreta, com expressões claras e concisas;
- Nunca discutir com um cliente, mantendo a calma em qualquer circunstância;
- Interromper um trabalho em curso, para responder imediatamente às necessidades do cliente.
- Estar informado, para poder informar o cliente;
- Responder com confiança a todas as questões colocadas pelos clientes.

1.4 Profissionalismo

- Sempre que for possível deve-se antecipar as necessidades dos clientes e solucionar os seus problemas;
- Não comer, beber ou fumar no local de trabalho (fazê-lo nas áreas de serviço permitidas para o efeito);
- Nunca discutir com colegas na presença de clientes;
- Sempre que se cruzar com clientes dar prioridade na passagem do cliente, reconhecendo-o com um sorriso;
- Manter sempre a postura correta e uma expressão amigável nas áreas públicas;
- Manter-se sempre de pé ao falar com clientes;

- Ser paciente quando comunica com clientes e sempre que existam algumas dificuldades de linguagem;
- Evitar discutir assuntos não relacionados com o serviço com colegas ou clientes;
- Não falar alto. Usar um tom de voz moderado mesmo com os colegas;
- Ter em atenção a limpeza, o ordenamento e o nível de ruído da sua secção;
- Auxiliar sempre um colega em dificuldade, fomentando o trabalho em equipa;
- Não se ausentar com frequência do seu local de trabalho.

2 Tarefas gerais da receção

- Verificar o estado das luzes e da música nas zonas públicas;
- Conferir a contagem da caixa e o *logbook*;
- Preocupar-se em manter o seu local de trabalho limpo, arrumado e organizado (deve realizar estas tarefas nas horas que tenham menos movimento);
- Verificar se as máquinas/materiais estão em condições de funcionamento;
- Realizar o controlo de material promocional, como brochuras ou folhetos informativos;
- Conhecer o hotel, os seus serviços e os horários de funcionamento dos mesmos;
- Analisar o *planning* dos quartos e a sua disponibilidade (os quartos ocupados, os livres e a situação dos quartos que se encontram em manutenção);
- Estar atento à sua área de envolvimento, nomeadamente, saudar os clientes e analisar o seu comportamento de forma a antecipar a satisfação das suas necessidades;
- Atender telefones e responder a *e-mails*;
- Efetuar o controlo dos *Check-outs* previstos para o dia;
- Realizar os *Check-in*, aquando o momento destes;
- Executar os pedidos de reservas, as modificações e os cancelamentos das mesmas;

- Transmitir todas as informações relevantes ao turno seguinte.

2.1 Procedimentos dos turnos

2.1.1 Turno A (das 8h às 16horas)

- Receber a passagem de turno;
- Analisar a situação do dia, se estão algumas salas de reuniões ocupadas;
- Conferir se a atribuição dos quartos para as chegadas do dia estão de acordo com os pedidos dos hóspedes (no caso de se efetuar alguma mudança, comunicar ao departamento de *housekeeping*);
- Averiguar se está prevista a chegada de algum grupo (se sim, verificar as instruções de faturação do mesmo, assim como verificar a necessidade de solicitar algum documento de identificação dos seus membros);
- Efetuar os *check-outs* (verificar se há clientes que não saíram até às 12 horas e resolver essa situação);
- Arquivar os *check-outs* realizados;
- Verificar os *check ins* do dia;
- Desligar o ar condicionado e o minibar das saídas e, conseqüentemente, ligar os das chegadas;
- Fazer o fecho de caixa;
- Levar o correio do dia.

2.1.2 Turno B (das 16h às 24 horas)

- Receber a passagem de turno;
- Analisar a situação do dia, se estão algumas salas de reuniões ocupadas;

- Conferir se a atribuição dos quartos para as chegadas do dia estão de acordo com os pedidos dos hóspedes (no caso de se efetuar alguma mudança, comunicar ao departamento de *housekeeping*);
- Averiguar se está prevista a chegada de algum grupo (se sim, verificar as instruções de faturação do mesmo, assim como verificar a necessidade de solicitar algum documento de identificação dos seus membros);
- Verificar se há *late check-outs* a realizar;
- Realizar os *check-ins*;
- Reservar serviços como restaurante, spa ou golfe, de acordo com os pedidos dos clientes;
- Preparar as chegadas do dia seguinte (no caso de chegar algum grupo, preparar as *key-card*);
- Informar a cozinha do número de pequenos-almoços do dia seguinte;
- Verificar os movimentos de caixa e efetuar o fecho de caixa.

2.1.3 Turno D – *Night Audit* (das 24h às 8 horas)

- Receber a passagem de turno;
- Realizar os restantes *check-ins*, caso haja;
- Verificar se existem lançamentos pendentes, como por exemplo, de grupos, mensagens, refeições;
- Conferir os lançamentos do dia e proceder ao fecho da caixa 99;
- Analisar as faturas realizadas no dia e verificar se o total e o método de pagamento coincidem com o valor e o método de pagamento efetuado;
- Verificar os fechos da caixa 1 dos turnos A e B, caso seja necessário corrigir algo, e deve-se voltar a fechar a caixa;
- Verificar se existem *complementary's* e se a nacionalidade dos hóspedes está correta;

- Efetuar o fim do dia (fechar o dia no sistema ProHotel) apenas quando tudo estiver correto;
- Preparar os *check-outs* do dia seguinte;
- Efetuar o *city ledger*;
- Tirar a listagem dos hóspedes do hotel e enviar para as seções do hotel, *housekeeping*, cozinha e restaurante;
- Organizar a seção: a máquina e os materiais que serão necessários para o dia seguinte.

2.2 Logbook

A recepção deverá possuir um *logbook*, ou seja, um livro de ocorrências onde deve registrar todas as informações importantes e pendentes. O objetivo desse livro é que qualquer rececionista tenha acesso a essas informações de forma a evitar a perda de informação. Deverão ser registados, por exemplo, todas as informações sobre grupos e, informações referentes a clientes e ações que devem ser tomadas aquando determinadas situações.

3 Telefones

O telefone é um dos meios usados para a comunicação, quer com o exterior quer no interior no hotel, entre departamentos. É importante que esta comunicação seja realizada de uma forma coerente, correta e discreta, usando uma linguagem simples e de fácil compreensão. Deve-se falar de forma positiva, evitando, sempre que possível, o uso da palavra “não”. O colaborador do hotel terá de se mostrar sempre disponível a responder ao interlocutor, ser simpático e tratá-lo bem, não esquecendo que o sorriso e a boa disposição "ouvem-se" ao telefone.

3.1 Central Telefónica

Qualquer cliente, que necessite, poderá efetuar chamadas através da central telefónica. No fim da chamada o rececionista deve consultar no sistema o custo da chamada, e de acordo com o pedido do cliente, ou coloca esse custo no quarto e é pago no momento do *check-out*, ou faz o pagamento no momento do telefonema e ser-lhe-á dada a respetiva fatura emitida pelo sistema.

3.2 Atendimento telefónico

O atendimento telefónico engloba um conjunto de procedimentos que devem ser respeitados para que se consiga obter um serviço de telefones organizado e de excelência. Para isso deve-se:

- **Ser rápido.** Atenda o telefone dentro dos primeiros três ou quatro toques;
- **Fazer um sorriso ao atender.** Isso irá sentir-se na sua voz e ela soará amigável e positiva;
- Ao atender, **cumprimente o cliente**, diga o nome do Hotel (Hotel Villa Batalha), o seu nome e **Inteire-se de imediato das necessidades do cliente** perguntando-lhe "Em que posso ser-lhe útil?";
- Nas chamadas internas, ao atender, **cumprimente o interlocutor**, diga o nome do departamento (Receção), diga o seu nome e **Inteire-se de imediato das necessidades do interlocutor** perguntando-lhe "Em que posso ser útil?";
- **Perguntar o nome da pessoa**, lembre-se que ambas as pessoas que tomam parte de uma conversa têm o direito de saber com quem estão a falar.
- **Mostrar simpatia**, crie um bom relacionamento com o cliente, dando à sua voz um tom caloroso e amigável;
- **Colocar questões abrangentes** para obter informações e indicações de factos e também questões restritas para esclarecer e verificar se compreendeu;
- **Responder às questões colocadas pelo cliente de imediato e eficientemente.** Se não for possível, esclareça-o sobre o que está ao seu alcance fazer;

- **Ir dizendo "Ah sim", "estou a perceber" ou "está certo"**, para certificar o cliente que o está a ouvir;
- **Repetir os nomes, números de telefone e de emails e outros dados** para se assegurar de que apontou corretamente os dados do cliente;
- **Fazer apontamentos e registe todas as informações;**
- **Voltar a confirmar todas as informações**, lendo um resumo do que foi discutido;
- **Dar toda a atenção à chamada**. Ninguém pode ter duas conversas em simultâneo e reter 100% da informação de ambas;
- **Manter-se concentrado no assunto e não interromper o cliente** com questões sem importância;
- **Terminar a chamada num tom positivo**. Verifique se o cliente colocou todas as questões que queria apresentar e recebeu todas as informações de que necessitava;
- **Desligar de forma adequada**. Embora as circunstâncias variem, normalmente confirma-se o que vai acontecer em consequência do telefonema e agradece-se à outra pessoa o tempo dispensado;

Na situação de o telefone tocar, no momento em que se atende um cliente ao balcão, deve-se:

- Pedir licença ao cliente para atender o telefone;
- Avisar a pessoa que está do outro lado da linha que de momento não é possível atender, pedindo-lhe o contato telefónico;
- Ligar de volta, logo que seja possível.

3.3 Transferência de Chamadas

Para realizar uma transferência de chamada, deve-se:

- Explicar ao interlocutor que irá transferir a chamada, indicando-lhe quem o irá atender;

- Transferir a chamada para o departamento/pessoa responsável, informando quem está em linha, e se possível o assunto em causa;
- Colocar o cliente à espera só o tempo estritamente necessário (máximo 30 segundos);
- Se a espera se prolongar, deve oferecer-se para ligar de volta.

3.4 Mensagens

Sempre que não for possível transferir a chamada para a pessoa desejada, e o interlocutor pretender deixar mensagem, é necessário que o rececionista registe o nome, o contato, a data e hora, a mensagem e a pessoa a quem esta se dirige. Logo que possível, o rececionista deve transmitir a mensagem a quem de direito.

3.5 Pedidos de Despertar

Qualquer hóspede do hotel pode requerer o serviço de despertar, para isso é necessário que este informe a receção do número do seu quarto, da hora a que deseja ser despertado e se necessita de uma segunda chamada (se sim, quanto tempo após a primeira chamada).

- O despertar será feito à hora exata pedida pelo cliente, tratando-o pelo nome, informando a hora e desejando-lhe um bom dia;
- O rececionista deverá estar informado sobre o estado do tempo, temperatura ou outra informação relevante para o cliente.

4 *E-mail*

O rececionista deve consultar o *e-mail* constantemente, para responder ao mesmo com a maior brevidade possível. Na escrita do *e-mail* deve usar-se palavras simples e uma linguagem clara, coerente e concisa.

Se o assunto do *e-mail*, for reservas, ou informações sobre as atividades do hotel, o rececionista deve responder com a maior rapidez possível. Se o *e-mail* de dirigir a outros assuntos fora do alcance do rececionista, ou direcionados a outro colaborador de outro departamento do hotel, este será reencaminhado a quem de direito.

5 Reservas

As reservas são o primeiro contato do cliente com a unidade hoteleira, logo é necessário que o colaborador comunique com o cliente de uma forma simpática, usando uma linguagem simples e de fácil compreensão para que o cliente se sinta familiarizado com o hotel. As reservas podem ser efetuadas de duas formas:

- Diretamente com o hotel: por telefone, *e-mail* ou ao balcão;
- Através de intermediários: agências de viagens, operadores turísticos.

Procedimentos a adotar quando:

5.1 Reservas por telefone

- Atender o telefone dizendo: Hotel Villa Batalha, bom dia/boa tarde/boa noite, está a falar com __, em que posso ser útil?;
- Identificar o Nome e Apelido do cliente, e a partir deste momento tratar sempre o cliente pelo nome;
- Confirmar no ProHotel se é a primeira vez que o cliente fica hospedado no nosso hotel, para aceder diretamente ao histórico do cliente;
- Verificar se o cliente vem em nome pessoal ou através de alguma empresa que possa ter contrato com o nosso hotel;
- Apontar a data de chegada e de saída (o número de noites);
- Perceber a tipologia de quarto pretendida pelo cliente (explicar, se necessário, os diversos tipos de quartos existentes no hotel e as diferenças entre eles);

- Perguntar o número de pessoas que ficarão alojadas (no caso de haver crianças perguntar a idade);
- Anotar os possíveis pedidos especiais (cama extra, berços, refeições, spa, ...);
- Informar a tarifa a praticar (Após todas estas informações);
- Apontar o nome da reserva e o contacto (telefónico e/ou *e-mail*) de forma a permitir enviar a confirmação da reserva;
- Informar sobre a política de cancelamento da reserva (48 horas antes);
- Informar a hora de *Check-in* (14 horas) e a hora de *Check-out* (12horas);
- Recapitular a reserva e os pedidos do cliente, de forma a verificar se está tudo correto;
- Agradecer ao cliente o facto de nos ter contactado, e desejar-lhe um bom dia;
- Sempre que necessário, pedir ao cliente para enviar um *e-mail* com a reserva para: geral@hotelvillabatalha.pt.

5.2 Reservas por *e-mail*

- Verificar no ProHotel a disponibilidade para a data pretendida;
- Identificar se se trata de uma reserva individual ou por empresa;
- No caso de empresa, consultar o histórico ou o contrato em vigor (se tiver), para saber o preço a praticar;
- Responder ao *e-mail* usando o template adequando (confirmação da reserva);
- Sempre que a reserva mencione pedidos especiais, reforçar os mesmos na confirmação da reserva.

5.3 Reserva ao balcão

- Receber o cliente de forma simpática, sempre com um sorriso, cumprimentando-o e perguntando-lhe de que forma o podemos ajudar;

- Verificar no ProHotel a disponibilidade para a data pretendida;
- Informar-se sobre os pedidos do cliente: datas, pedidos especiais;
- Efetuar a reserva;
- Comunicar ao cliente: A tipologia do quarto, a tarifa a praticar, os serviços do hotel e a hora de *check in* e *check out*.

5.4 Reservas através de intermediários: agências de viagens e operadores turísticos

- Receber a reserva através de telefone, *e-mail*, ou por site da internet;
- Dependendo do tipo de reserva, verificar o preço a praticar;
- Confirmar a reserva com a agência de viagens e operador turístico;
- Se a reserva for efetuada através de *sites* como *Booking*, realizar a reserva, não sendo necessário a confirmação da mesma, (a confirmação é enviada automaticamente pelo *site/webpage*).

5.5 Realização da reserva

Após receber as reservas deverá prosseguir-se à realização da reserva:

- Efetuar a reserva no ProHotel, atribuindo o tipo de quarto adequado, nas datas pretendidas;
- Verificar se o *Cardex* (a ficha do cliente) já consta no programa;
- Se não constar, criar uma nova ficha, com o maior número de informação sobre o cliente (Nome, contacto, morada, data de nascimento, número de BI...);
- Certificar-se da eventual existência de contratos ou preços especiais com as agências ou empresas que efetuam a reserva, e anotá-lo no campo respetivo do impresso da ficha de reserva;
- Estipular a tarifa a praticar;

- Apontar o número de pessoas no quarto (nº de adultos, nº de crianças);
- Anotar todos os pedidos especiais, como camas extra, refeições, spa, *check out* tardio;
- Imprimir o texto de reserva;
- Arquivar o texto de reserva na pasta correspondente.

5.6 Colocação de Reservas em Lista de Espera

Sempre que por alguma razão o rececionista não possa confirmar uma reserva, deverá informar o interlocutor de que o fará logo que possível. Para tal deverá:

- Tomar nota das datas solicitadas, tipo de quarto pretendido, nome e contacto do cliente;
- Informar o chefe da respetiva secção;
- O pedido deverá ser introduzido igualmente em sistema no Status de “Tentativa”;
- Logo que lhe seja permitido, deve confirmar a reserva com o cliente.

5.7 Depósitos Antecipados

No caso de um cliente efetuar um depósito antecipado de uma parte ou do total do valor da reserva, é necessário que o cliente envie para o *e-mail* (geral@hotelvillabatalha.pt) o comprovativo da transferência. Após o recebimento do comprovativo, o rececionista deverá fazer o lançamento desse valor na reserva do cliente. O objetivo é que no momento do *check-out* esse registo esteja presente na ficha do cliente.

5.8 Cancelamento de uma reserva

Quando o cliente informa o Hotel que irá cancelar a sua reserva, o rececionista deve:

- Cancelar a reserva no Protel, sempre que possível anotar o motivo do cancelamento;

- Arquivar a folha de texto na pasta específica para o efeito.

5.9 Transfer

Sempre que o cliente necessite de um *Transfer* (transporte do cliente), a receção deverá ligar para o contacto designado no hotel para o efeito. O rececionista deverá informar a pessoa sobre o nome do cliente, a data e hora que necessita do serviço e, se o conhecer, o local para onde o cliente deseja se deslocar.

- Se ocorrer a situação de ir buscar o cliente ao aeroporto, é necessário conhecer-se o número do voo e de onde este vem.

5.10 Aspetos a ter em atenção

- Nunca divulgar aos clientes os preços dos contratos existentes com as agências de viagens, operadores turísticos e empresas;
- Conferir diariamente a atribuição de quartos verificando se os mesmos estão atribuídos conforme as solicitações e necessidades dos clientes;
- Não informar o cliente do número do quarto antes de ele fazer o *check-in* físico no hotel;
- Estar atento ao cumprimento dos prazos de pagamento das empresas, agências de viagens e operadores turísticos;
- Mostrar segurança nas respostas e, para isso, ter um profundo conhecimento de todos os serviços do hotel, condições de alojamento, descontos a praticar, tratamentos V.I.P., meios de transporte e outros que considere necessários;
- Arquivar e manter em ordem a correspondência e outros documentos da secção;
- Não facultar informações sobre colaboradores;
- Não conceder informações sobre qualquer cliente, quer para dentro quer para fora do hotel, salvo prévia autorização do mesmo ou da Direção.

6 Preparação das Chegadas

No dia antes à chegada do cliente, é necessário preparar essa mesma chegada, para isso devemos:

- Conferir no ProHotel as reservas estipuladas para o dia seguinte;
- Retirar os processos dos hóspedes (as folhas de texto de reservas) da pasta correspondente;
- Verificar a reserva do cliente, e averiguar se está tudo realizado conforme o seu pedido, (fazer alterações sempre que necessário);
- Imprimir a folha de registo;
- Programar a chave do quarto.

6.1 Chegadas de Grupos

Quando se trata de chegadas de grupos é necessário:

- Retirar do sistema (ProHotel) a *rooming list*;
- Programar as chaves dos quartos;
- Reunir a informação sobre todas as atividades do grupo: ocupação das salas de reunião, descrição de todas as refeições, e certificar-se que esta informação é entregue a todos os departamentos do hotel.

7 Camas Extra e berços

O Hotel dispõe de um *stock* de camas extras e de berços de forma a conseguir responder às necessidades dos clientes.

Sempre que haja um pedido desta natureza, a receção deverá informar-se sobre a idade da criança e comunicar esse pedido ao departamento de *housekeeping*, para que a cama

seja colocada no quarto do cliente, no momento em que este departamento está a preparar o quarto para a sua chegada. Esse pedido poderá ser feito de duas formas:

- Colocar essa informação na ficha informatizada de reserva do cliente, (na mensagem 1);
- Telefonar diretamente ao departamento de *Housekeeping*, informando-o dessa situação.

8 Vouchers de Oferta

Na situação de um cliente se deslocar ao Hotel com o objetivo de adquirir um voucher de oferta, quer de alojamento, spa ou restaurante, o rececionista deverá:

- Informar-se de todos os pedidos do cliente;
- Pedir o nome e o contato do cliente;
- Pedir o nome da pessoa que irá usufruir do voucher;
- Colocar estas informações no documento estipulado para o efeito, retirando o número do voucher;
- Efetuar um voucher com os pedidos do cliente;
- Imprimir o voucher, carimbá-lo, assiná-lo e colocá-lo num envelope;
- Realizar o pagamento e entregar ao cliente a respetiva fatura.

9 Programas temáticos

O Hotel tem alguns programas temáticos pré-definidos, de forma a poder mostrá-los aos seus clientes, através do seu *site* ou no envio direto destes, via *e-mail*. Estes programas englobam as diversas atividades do hotel, e traduzem-se nos seguintes:

- Momentos Românticos: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, uma massagem romântica para duas pessoas, espumante e mimos especiais no quarto,

um jantar a dois com menu especial romântico, possibilidade de *check-out* tardio, oferta do acesso ao spa, acesso ao campo de ténis e estacionamento gratuito.

- Momentos Spa: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, um tratamento Vip Bem-estar (sumos naturais), um ritual de relaxamento no Spa para duas pessoas, Jantar a dois com menu especial Bem-estar, oferta do acesso ao spa, acesso ao campo de ténis e estacionamento gratuito.

- Momentos BTT: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, um jantar a dois com menu especial BTT, possibilidade de *check-out* tardio, 20% desconto em tratamentos e massagens, oferta do acesso ao spa, estacionamento interior de bicicletas, espaço para lavagem de bicicletas, facilidade de acesso a manutenção e reparação de bicicletas.

- Momentos de Cultura: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, possibilidade de *check-out* tardio, tarifas especiais de entrada no Mosteiro da Batalha, estacionamento gratuito.

- Momentos Natureza e Bem-estar: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, oferta do acesso ao spa, acesso ao campo de ténis e estacionamento gratuito.

- Momentos Golfe: uma noite (ou mais) de alojamento com pequeno-almoço, uma aula de golfe para duas pessoas, um jantar a dois com menu especial para golfistas, possibilidade de *check-out* tardio, oferta do acesso ao spa, acesso ao campo de ténis e estacionamento gratuito.

Em alturas específicas como o dia de São Valentim, Páscoa, Natal, Passagem de Ano, ou outras que o hotel considere relevantes, serão criados programas temáticos específicos e limitados a essas datas festivas.

10 Clientes Vip

A receção usará no registo da reserva um código interno para informar os restantes departamentos das especificidades das reservas, esses códigos traduzem-se em:

- *Vip* 1: Colocar kit spa no quarto (toalhas, roupão, chinelos e cartão de informação);

- *Vip 2*: Colocar o cartão de boas-vindas, junto com um pacote de bolachas (estadas iguais ou superiores a 3 noites);
- *Vip spa*: Colocação de infusões/sumos e frutas no quarto e decoração com o tema natureza (aplica-se no programa momentos spa, ou a pedido específico do cliente);
- *Vip love*: colocação de mimos e espumante no quarto mais decoração com o tema amor (aplica-se no programa momentos românticos ou a pedido específico do cliente).

11 Check-In

O *Check-in* é um momento bastante importante, visto ser, em muitos casos, o primeiro contato físico do cliente com o Hotel. É necessário ter isso em atenção e agir corretamente, mantendo uma boa postura (levantar-se) e cumprimentar o cliente de forma calorosa (sorrir, cumprimentá-lo e tratá-lo pelo nome, sempre que possível).

- Deve-se dar as boas vindas ao nosso hotel;
- Perguntar em que nome o cliente tem a reserva; (a partir deste momento tratar sempre o cliente pelo nome);
- Entregar a folha de registo ao cliente, de forma a ser preenchida com alguns dados que estejam em falta (como a morada, o telefone e o e-mail) e uma assinatura;
- Pedir um documento de identificação ao cliente, de forma a termos a informação necessária para fazer o registo do cliente; (caso seja um cliente habitual, o seu histórico já se encontra atualizado com os dados necessários, não é necessário o documento de identificação);
- Reconfirmar com o cliente os dados da reserva (nº de noites, nº de pessoas, tipo de quarto, pedidos especiais e preço, sendo que o preço não deve ser verbalizado, apenas apontar na ficha. Se o pagamento não for da responsabilidade do cliente, este não deve ser mencionado);
- Entregar eventuais mensagens que possam ter chegado para o cliente;
- Verificar se a reserva tem alguma particularidade e informar o cliente;

- Se a reserva for através de um voucher, pedir o voucher ao cliente;
- Entregar a *key-card* com o número do quarto;
- Informar o cliente sobre os serviços do hotel:
 - Indicar o quarto (o piso, a ala e a localização do elevador)
 - Horário e local do pequeno-almoço;
 - Horário e local do jantar;
 - Spa do hotel $\left\{ \begin{array}{l} \text{Horário de funcionamento (10h às 20h)} \\ \text{Custo adicional de 7,50€/por pessoa/por dia e 3€/por criança} \end{array} \right.$
 - *Internet* $\left\{ \begin{array}{l} \text{Lobby wifi gratuito} \\ \text{Nos quartos custo adicional (2€/hora ou 11€/24 horas)} \end{array} \right.$
- Desejar uma boa experiência ao cliente;
- Se necessário, ajudar o cliente no transporte da sua bagagem para o quarto. Nesta situação dar sempre prioridade de passagem ao cliente, e explicar-lhe o funcionamento da chave e outros funcionamentos que sejam relevantes;
- Preencher no sistema (ProHotel) a ficha do cliente com os dados, (os dados dos clientes são importantes, pois diariamente o sistema (ProHotel) envia automaticamente a lista de hóspedes para o serviço de estrangeiros e fronteiras);
- Confirmar *check-in* no sistema (ProHotel);
- Arquivar a folha de registo do cliente na pasta do seu quarto.

11.1 Situação de *Upgrade*

Em caso de necessidade de realizar um *upgrade*, ou seja atribuir um quarto de tipologia superior ao que foi reservado pelo cliente, sem custo adicional, é importante que, no

momento do *check-in*, o rececionista informe o cliente dessa situação, para que o cliente perceba que é uma exceção, e que poderá não acontecer numa próxima estada.

Por outro lado, o colaborador poderá realizar um *upselling*, ou seja vender ao cliente um quarto de uma tipologia superior ao que este deseja, de forma a realizar uma venda mais rentável.

11.2 Walk in

Denomina-se *Walk-in*, quando um cliente se dirige ao hotel sem reserva. Nesta situação é necessário atender aos pedidos do cliente, perceber a tipologia do quarto pretendido, datas da estada e número de noites, número de pessoas, os dados do cliente (nome, contactos, e um documento identificativo) e o preço a praticar.

- Deve informar-se o *housekeeping* sobre o quarto atribuído, para saber se este está pronto a ser usado;
- Imprime-se o texto de reserva e a folha de registo e programa-se a chave do quarto;
- Realizam-se os restantes procedimentos do *Check-in*.

11.3 Day use

Ocorre quando um hóspede apenas ocupa um quarto durante uma parte do dia, não passando a noite no hotel. Nesta situação a receção:

- Cobra o preço normal de um quarto;
- Comunica a situação aos departamentos do hotel (*Housekeeping e F&B*).

11.4 Chegadas antecipadas

Quando o cliente chega mais cedo ao hotel, antes das 14 horas, a receção deve contactar o *housekeeping* para confirmar se o quarto do cliente se encontra disponível.

Se o quarto não estiver disponível, deve verificar no sistema se há algum quarto da mesma tipologia que possa ser atribuído.

Se não for possível, deve-se:

- Pedir ao cliente de forma amável para aguardar um bocadinho;
- Ser-lhe oferecida a possibilidade de deixar a sua bagagem à guarda do Hotel;
- Indicar-lhe a possibilidade de se sentar no bar, oferecendo-lhe uma bebida;
- Mencionar o uso do spa;
- Referir alguns monumentos na vila com interesse para visitar.

11.5 Mudanças de Quartos

- Situações que exigem uma mudança de quarto:

- { O cliente não estar satisfeito com o quarto que lhe foi atribuído;
- { Conveniência do cliente (este desejar um quarto mais barato, de maiores/menores dimensões);
- { Existência de problemas de manutenção.

Nesta situação é importante que o rececionista tenha atenção a:

- { Tipo de quarto desejado;
- { Hora a que se irá efetuar a mudança (informando o cliente);
- { Oferecer ajuda ao cliente para arrumar e transportar a bagagem.

- As mudanças, sempre que possível, deverão ser realizadas na presença do cliente;
- As mudanças deverão ser registadas no sistema (ProHotel), e informadas aos departamentos intervenientes, como é o caso do *housekeeping*;
- Quando o cliente se encontrar instalado no seu novo quarto, deverá o rececionista ligar para o quarto e questionar o grau de satisfação do cliente.

11.6 Prolongar a estada por mais uma noite

No caso de o cliente prolongar a sua estada por uma ou mais noites, é necessário que o rececionista:

- Altere a data e hora da *Key-card* do quarto;
- Avise o departamento do *housekeeping*;
- Atualize a data de saída do cliente no sistema ProHotel.

12 Check-out

No momento do check-out, da saída do cliente das instalações do hotel, é necessário que o rececionista:

- Olhe, sorria e cumprimente o cliente, tratando-o pelo nome, sempre que possível;
- Caso não saiba o nome do cliente, deve perguntar de forma simpática o número do quarto, para que consiga aceder à conta do cliente;
- Pedir ao cliente a chave do quarto;
- Perguntar se teve algum consumo de minibar na noite anterior, (se sim registar na conta do cliente);
- Confirmar com o cliente todos os débitos registados, caso o cliente peça, apresentar-lhe um extrato de conta;
- Informar ao cliente o valor total a pagar, e perguntar de que forma deseja efetuar o pagamento;
- Confirmar o pagamento no sistema, emitindo a fatura, com os dados do cliente, (que sairá em duplicado);
- Entregar a fatura original, mais a cópia do recibo do POS (no caso do cliente pagar com cartão de débito/crédito), dentro de um envelope sempre com o logo do hotel à vista;
- Perguntar ao cliente se correu tudo bem com a estada;

- Se possível oferecer ajuda com a bagagem;
- Agradecer ao cliente e desejar-lhe um bom dia;
- Arquivar o duplicado da fatura e do respetivo pagamento.

12.1 *Check-out* tardio

É possível aceitar um *check-out* tardio, sem qualquer acréscimo no custo, se:

- A disponibilidade do hotel assim o permitir;
 - Não houver chegadas para ocupar esse quarto no mesmo dia;
 - O *check out* não exceda as 15h;
 - O cliente for um cliente habitual;
 - Existirem instruções superiores nesse sentido.
- Para além destas situações, o *check-out* tardio poderá ter um custo de 30% a 50% do custo da estada;
- Se o *check-out* se prolongar até depois das 18h, o hóspede poderá ter de pagar o suplemento de uma noite.

12.2 Ausência de *check-out*

Após a hora de *check-out* (12 horas), a receção deverá contactar os clientes e informá-los do atraso para efetuarem o pagamento.

Se não for possível contactar o cliente, é necessário realizar uma inspeção ao quarto para verificar se lá se encontra alguma bagagem. Esta situação deverá ser feita com a colaboração da governanta, mas só depois de se ter ligado para o quarto e de não ter obtido resposta.

12.3 Correções

Se ocorrer algum engano no lançamento de consumos na ficha do cliente, o rececionista deverá realizar o estorno desse mesmo lançamento. Após realizado esse estorno, deverá enviar essa rúbrica para o quarto destinado a "correções da recepção", para que essa rúbrica não conste na fatura do cliente.

12.4 Pagamento em cheque

- A aceitação de cheques deve ser evitada ao máximo, só serão aceites cheques mesmo em último caso.
- Em caso de aceitação, o cheque deve ser visado e será anexada a fotocópia do BI do cliente.

12.5 Débitos após *check-out*

Caso o cliente saia das instalações do hotel sem efetuar o pagamento da sua estada, e o hotel tenha em sua posse os dados do cartão de crédito do cliente, este terá o direito de usar esses dados do cartão para cobrar o custo das despesas do cliente.

Mas, se o cliente omitir o consumo de minibar no momento de *check-out*, este custo não será debitado ao cliente. Será apenas uma perda para o hotel.

12.6 Pagamento anterior ao *check-out*

Sempre que um hóspede deseje efetuar o pagamento antes do momento do *check-out*, o rececionista deverá proceder ao pagamento da despesa do hóspede até ao momento, mas sem fechar totalmente a conta nem confirmar *check-out*. O cliente poderá ainda efetuar alguma despesa enquanto permanecer no hotel.

12.7 Saídas antecipadas

Se o cliente desejar sair antes da data prevista, o rececionista deve:

- Perguntar, de forma simpática, o motivo da antecipação;
- Informar o departamento de *housekeeping*;

Se a decisão do cliente for tomada após as 12 horas, devem ser implementados os procedimentos do *late check-out*.

13 City Ledger

Sempre que as reservas forem efetuadas por empresas, agências de viagens ou operadores turísticos, e estas informem o hotel que o pagamento dos serviços será efetuado pelas mesmas, o cliente não deve ter acesso ao custo da estada e, o hotel terá de realizar o *city ledger*, ou seja a emissão de faturas a crédito para empresas, agências de viagens ou operadores turísticos.

Os procedimentos a adotar no *City Ledger*:

- Emitir a fatura com o método de pagamento de contas correntes;
- Escrever a carta de apresentação (usar o template pré-definido);
- Enviar a fatura original acompanhada com a carta de apresentação, num envelope para a empresa/agência;
- Arquivar a fatura duplicada junto com o processo na pasta específica para as contas correntes.

14 Fecho de Caixa

É necessário que no fim de cada turno se realize o fecho de caixa. Para isso é fundamental:

- Contar a caixa (notas e moedas) e registar na folha de fecho de caixa informatizada e preparada para o efeito;
- Realizar o fecho no TPA (Terminais de Pagamento Automático);
- Efetuar o fecho de caixa no sistema (Prohotel).

15 Clientes portadores de deficiências

No caso de clientes portadores de deficiência, é necessário informar:

- Todos os colaboreis para que estes estejam preparados para lidarem com as diversas necessidades do cliente;
- O departamento de *housekeeping* para tomar as medidas necessárias na preparação do quarto: colocar as barras de apoio na casa de banho e uma cadeira para possibilitar o banho assistido.

Sempre que um cliente se aproxime do balcão numa cadeira de rodas, o rececionista deverá:

- Sair do balcão, para o atender;
- Acompanhar o cliente ao quarto.

16 Reclamações de clientes

Em caso de reclamação, o empregado que a recebe deve:

- Escutar atentamente o cliente, ser simpático e pedir desculpa pelo sucedido;
- Anotar e reportá-la a quem de direito;

Em caso de necessidade, um elemento da Direção do Hotel deve falar diretamente com o cliente para garantir a sua satisfação.

As reclamações por parte dos clientes devem ser aceites e vistas como sugestões de melhoria dos serviços do hotel.

17 Spa

As marcações do spa são efetuadas pelo rececionista na folha informatizada criada para o efeito.

- Sempre que um cliente pretenda fazer a marcação do circuito de sensações do rio ou de algum tratamento específico terá que o fazer na receção do hotel.
- Os tratamentos de Spa terão de ser marcados no máximo até 12 horas antes da sua realização.
- Se o cliente desejar uma massagem em simultâneo, esta terá de ser marcada no máximo 48 horas antes da sua realização,

Após efetuada a reserva de algum serviço de Spa, o rececionista deve contactar com a terapeuta e comunicar essa marcação.

O pagamento deste serviço será feito, também na receção do hotel.

- Se se tratar de um cliente externo, o pagamento será efetuado no momento, e será entregue ao cliente a respetiva fatura.
- Se, o cliente estiver hospedado no Hotel, o pagamento deste serviço, pode ser efetuado no momento, ou debitado no quarto do cliente.

18 Golf

Os assuntos referentes à prática do Golf serão tratados pelo colaborador do hotel responsável por essa atividade.

No que se refere ao pagamento:

- Se o pagamento for em dinheiro, este será realizado diretamente com o colaborador responsável pela atividade
- Se o pagamento for em cartão de débito/crédito, este terá de ser efetuado na receção do hotel. Nesta situação os procedimentos a adotar são:

- Criar um quarto virtual no Prohotel;

- Transferir da pasta "Kasse" para o quarto criado a rúbrica referente a este consumo;
- Efetuar o pagamento no TPA;
- Emitir a fatura com os dados do cliente.

19 Restaurante

Se o cliente desejar realizar a sua refeição no nosso restaurante, este pode fazê-lo de duas formas:

- Dirigindo-se diretamente ao restaurante, quando este se encontre aberto;
- Marcando mesa junto da receção.

Sempre que um cliente se dirija a receção para efetuar a reserva para refeição, o rececionista deverá:

- Apontar o pedido do cliente, indicando-lhe o menu para este consultar;
- Avisar o departamento de F&B (cozinha e sala) das marcações realizadas por clientes.

Quanto ao pagamento:

- O cliente poderá realizar o pagamento diretamente no restaurante, mas se desejar fatura identificada terá de se deslocar a receção para a obter;
- Se o cliente tiver hospedado no hotel, poderá só realizar o pagamento deste consumo no momento do *check-out*, o valor do consumo será debitado no seu quarto.

20 Glossário

- *LogBook*: Livro de ocorrências de receção;
- *Planning* dos quartos: Plano dos quartos;
- *Check-out*: Momento de registar a saída dos clientes no Hotel;
- *Chec-in*: Momento de registar a entrada dos clientes no Hotel;
- *Housekeeping*: Nome denominado ao departamento de limpeza e andares;
- *Key-Card*: Chave do quarto do cliente em forma de cartão eletrónico;
- *Night Audit*: Nome denominado ao turno da noite de receção;
- *City Ledger*: Tratar as contas correntes dos clientes;
- *Cardex*: Ficha do cliente;
- *Transfer*: Transporte do cliente;
- *Rooming List*: Lista dos quartos ocupados;
- *Stock*: Material que se encontra em armazém;
- *Lobby*: Entrada do hotel, também pode referir as zonas comuns do hotel;
- *Upgrade*: Atribuir um quarto de tipologia superior ao que foi reservado pelo cliente, sem custo adicional;
- *Upselling*: Vender ao cliente um quarto de tipologia superior ao que este deseja;
- *Walk-in*: Quando um cliente se dirige ao hotel se reserva antecipada;
- *Day use*: Quando o hóspede apenas ocupa o quarto durante uma parte do dia (não pernoitando);