

**Relatório de Estágio no Royal Óbidos: proposta de um
Manual de procedimentos**

Patrícia Lopes Silva

Setembro de 2022

**Relatório de Estágio no Royal Óbidos: proposta de um
Manual de procedimentos**

Patrícia Lopes Silva

**Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Gestão e
Direção Hoteleira**

Relatório de Estágio realizado sob a orientação da Doutora Ana Sofia Viana e da Doutora Ana Elisa Sousa, professoras da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Politécnico de Leiria

Relatório de Estágio no Royal Óbidos: proposta de um Manual de procedimentos

Copyright Patrícia Silva – Escola Superior de Tecnologia do Mar e Politécnico de Leiria

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar este relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Resumo

O presente relatório foi desenvolvido no âmbito do estágio realizado para o Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar. O estágio foi realizado no departamento de receção do Royal Óbidos Spa & Golf Resort, durante 9 meses. O mesmo permitiu consolidar os conhecimentos técnicos adquiridos no primeiro ano do mestrado, com uma componente prática em contexto real que permitiu desenvolver competências profissionais na área hoteleira.

O principal objetivo deste relatório passa por apresentar uma proposta de manual de procedimentos. Esta proposta surgiu após identificar um potencial de melhoria ao nível do manual existente, que foi utilizado enquanto ferramenta de integração e formação no departamento, mas que se encontra desatualizado. Foram também identificadas diversas falhas ao nível de procedimentos que justificam a importância de um manual adequado. Espera-se que a aplicação do novo manual de procedimentos contribua para a melhoria do desempenho dos colaboradores da receção do Royal Óbidos, e consequentemente da excelência da experiência proporcionada aos seus clientes.

A metodologia aplicada neste relatório foi a qualitativa, através da observação participante que permitiu identificar o problema, e numa fase posterior através da aplicação de entrevistas que corroboraram o plano de elaboração de um manual de procedimentos para o departamento de receção.

Palavras-chave: Hotelaria, Alojamento, Receção, Manual de procedimentos

Abstract

This report was developed as part of the internship for the Masters in Hotel Management and Direction, at the Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar. The internship took place at the reception department of the Royal Óbidos Spa & Golf Resort, for 9 months. It allowed to consolidate the technical knowledge acquired in the first year of the master's degree, with a practical component in a real context that allowed to develop professional skills in the hospitality industry.

The main purpose of this report is to present a proposal for a procedure's manual. This proposal came after identifying a potential for improvement in the existing manual, which was used as a tool for integration and training in the department, but which is now outdated. Several procedural flaws that justify the importance of an adequate manual were also identified. It is expected that the application of the new procedures manual will contribute to improve the performance of the reception staff at the Royal Óbidos, and consequently the excellence of the experience provided to its customers.

The methodology applied in this report was qualitative, through participant observation that allowed the identification of the problem, and in a later stage through the application of interviews that corroborated the plan to develop a procedures manual for the reception department.

Keywords: Hospitality, Accommodation, Reception, Procedures Manual

Índice Geral

Índice Figuras	vi
Índice Tabelas.....	vii
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Revisão da literatura	2
1.1. Conceito de hotel.....	2
1.2. Hotelaria em Portugal.....	4
1.2.1. Oferta Turística e Hoteleira em Portugal.....	4
1.2.2. Procura Turística e Hoteleira em Portugal	6
1.3. Departamento de Alojamento.....	8
1.3.1. Front-office.....	8
1.3.2. <i>Housekeeping</i>	10
1.4. Manual de procedimentos.....	11
Capítulo 2 - Caraterização da unidade hoteleira.....	12
2.1. Caraterização do <i>Evolutee</i> Hotel	12
2.1. Unidades de alojamento	12
2.2. Restaurantes e Bares.....	14
2.3. Saúde e bem-estar (Mandalay Spa)	15
2.4. Golf.....	16
2.5. Salas de conferências.....	16
2.6. Estrutura organizacional do hotel.....	16
2.7. Segmentos de mercado e público-alvo	17
2.9. Avaliação de desempenho / Feedback dos hóspedes.....	21
Capítulo 3 - Descrição do estágio.....	22
3.1. Tarefas realizadas	24
Capítulo 4 - Proposta	27
4.1. Enquadramento da proposta	27
4.2. Proposta e principais objetivos	28
4.3. Considerações finais	31
Conclusão	32
Referências	33
Anexos.....	35
Apêndices	38

Índice Figuras

Figura 1 - Gráfico da típica estrutura organizacional hoteleira	3
Figura 2 - Capacidade (camas) de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros (31/07/2021)	5
Figura 3 - Estada média nos estabelecimentos hoteleiros, por NUTS II, 2021	7
Figura 4 - Entrada do Evolutee Hotel	12
Figura 5 - Quartos e Suites do Evolutee Hotel	13
Figura 6 - Apartamentos Royal Óbidos	14
Figura 7 - Número total de hóspedes do Royal Óbidos, entre 2018 e 2021	17
Figura 8 - Número de hóspedes (%) do Royal Óbidos, por nacionalidade, em 2021	18
Figura 9 - Idade dos colaboradores do Royal Óbidos entrevistados	29
Figura 10 - Leitura do Manual de procedimentos da receção do Royal Óbidos	30

Índice Tabelas

Tabela 1 - Capacidade de alojamento nos estabelecimentos de alojamento turístico	4
Tabela 2 - Taxa líquida de ocupação cama (%) nos estabelecimentos de alojamento turístico	6
Tabela 3 - Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR) nos estabelecimentos de alojamento turístico, segundo a NUTS II	6
Tabela 4 – Número de dormidas nos estabelecimentos de alojamento turístico	7
Tabela 5 - Avaliação de desempenho através dos comentários da Booking.com	21
Tabela 6 - Tarefas do Turno A	23
Tabela 7 - Tarefas do Turno C	23

Introdução

O Royal Óbidos Spa & Golf Resort, é uma unidade hoteleira de 5 estrelas, localizada no Vau, concelho de Óbidos. Iniciando apenas com um campo de golf, e posteriormente hotel, esta unidade tem vindo a expandir a sua atividade, apresentado atualmente também uma oferta de alojamento em apartamentos, para além da venda de projetos para a construção de moradias dentro do Resort.

Verificou-se a possibilidade de realizar um estágio na receção desta unidade. Os objetivos deste estágio passaram pela consolidação de competências adquiridas ao longo do percurso académico e a integração no mercado de trabalho.

Esta área de estudo revela-se importante para a economia do país, uma vez que o crescimento do turismo em Portugal é cada vez mais acentuado, e diversificado, e é importante que seja acompanhado de qualidade nos seus serviços, de modo a perpetuar esta realidade no tempo.

Perante a experiência em contexto real na receção do Royal Óbidos, foram identificadas algumas lacunas na aplicação dos procedimentos do hotel, que não seguiam um processo comum a todos os colaboradores. Esta situação não vai de encontro à qualidade esperada do serviço de um hotel de 5 estrelas.

Este relatório visa apresentar um contributo no sentido de melhorar o rigor e a concretização dos procedimentos da receção. Para tal foi elaborado um novo manual de procedimentos, com um conjunto de informações precisas para a realização das tarefas da receção. Este manual deverá acompanhar os novos colaboradores durante todo o seu processo de formação, e ser relido sempre que necessário pelos atuais rececionistas.

O relatório inicia-se com um enquadramento teórico com o intuito de contextualizar alguns conceitos básicos ao nível da hotelaria em Portugal, e mais concretamente ao departamento de alojamento. No segundo capítulo é apresentada a unidade hoteleira na qual decorreu o estágio, sendo que no capítulo seguinte é exposta uma descrição dos trabalhos nela desenvolvidos e conhecimentos adquiridos. Por fim é apresentada a proposta de melhoria do hotel, e os seus respetivos objetivos.

Capítulo 1 – Revisão da literatura

Neste capítulo são apresentados alguns conceitos dentro da hotelaria, e mais concretamente sobre o departamento de receção, no qual decorreu o estágio, bem como uma breve contextualização da oferta e procura hoteleira em Portugal.

1.1. Conceito de hotel

De acordo com o Decreto-Lei nº 80/2017, consideram-se como empreendimentos turísticos “os estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento, mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares” (Diário da República, 2017).

Estes empreendimentos dividem-se em:

- Estabelecimentos hoteleiros;
- Aldeamentos turísticos;
- Apartamentos turísticos;
- Conjuntos turísticos (resorts);
- Empreendimentos de turismo de habitação;
- Empreendimentos de turismo no espaço rural;
- Parques de campismo e de caravanismo.

Exclui-se desta classificação empreendimentos que fornecem alojamento sem fins lucrativos, bem como os empreendimentos de alojamento local (Turismo de Portugal, s.d.).

Consideram-se estabelecimentos hoteleiros os “empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária”. Nesta categoria são considerados os hotéis, hotéis-apartamentos e as pousadas (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019).

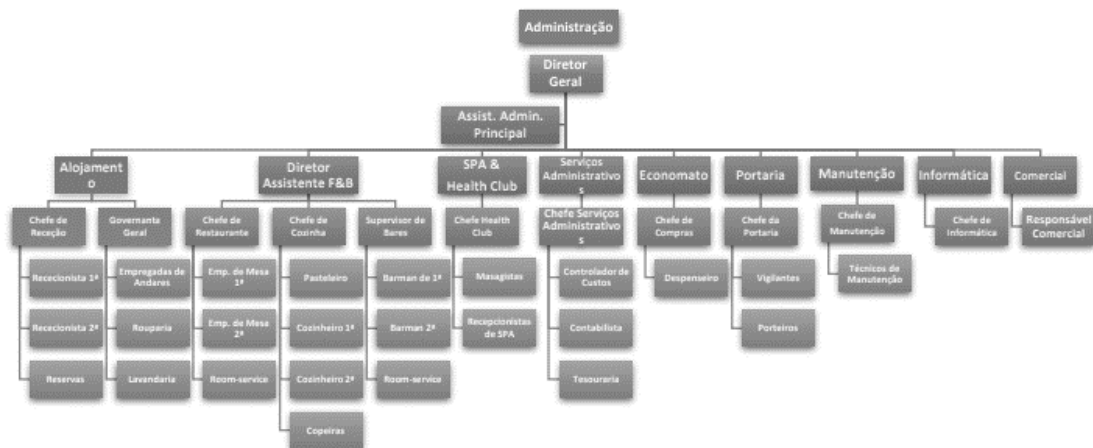
No caso dos hotéis, estes estão sujeitos a um sistema de classificação baseado na atribuição de estrelas, que permite aferir o nível de conforto e a qualidade dos serviços disponibilizados. Segundo a OMT (2015), esta classificação tem por objetivo informar os potenciais hóspedes do tipo de serviço que devem esperar. Esta classificação começa com

uma estrela, no caso de instalações e nível de conforto básico, sendo a classificação máxima a de 5 estrelas, no caso de instalações e serviços luxuosos. Esta classificação é da competência do Turismo de Portugal, que procede à sua atribuição e revisão, e tem caráter obrigatório (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019). Na atribuição de estrelas são analisadas as características das instalações, o serviço de receção e portaria, de limpeza e lavanderia, restauração e outros serviços complementares (Turismo de Portugal, 2022).

No caso dos hotéis de 5 estrelas, alguns dos requisitos obrigatórios passam pelo funcionamento da receção 24 horas por dia, a disponibilização de um serviço de bagagens, a climatização das unidades de alojamento, a utilização de fechaduras eletrónicas nos quartos, que deverão ter um cofre e cuja área deverá corresponder no mínimo a 22,5m² (quartos duplos), o estacionamento com capacidade para pelo menos 20% das unidades de alojamento do empreendimento, entre outros (Turismo de Portugal, 2022).

Dentro de um empreendimento hoteleiro encontramos um conjunto de diferentes serviços à disposição do cliente e ajustados às suas necessidades. Nesse sentido, as unidades hoteleiras dividem-se em departamentos de diferentes áreas de atuação (Figura 1), mas que necessitam de trabalhar em conjunto para prestar o melhor serviço possível. Alguns desses departamentos são: a direção, financeiro, recursos humanos, *marketing*, alojamento (receção e housekeeping), *Food & Beverage (F&B)* e manutenção. Alguns hotéis de maior dimensão, ou que disponibilizam uma oferta mais vasta de serviços, podem dispor também de departamentos de eventos, animação, spa, golf ou outros.

Figura 1 - Gráfico da típica estrutura organizacional hoteleira



Fonte: Rebelo (2018) adaptado de Hotel Casino Chaves

De acordo com Castelli, (1996, citado por Melo 2018), em hotelaria a qualidade deve estar presente em todos os detalhes. Para o autor, o cliente é a parte mais importante do hotel, e é necessária a dedicação de todos os colaboradores para superar as expetativas dos clientes. Também Costa (2012) defende que a qualidade do serviço resulta da forma como conseguimos satisfazer as expetativas dos clientes.

1.2. Hotelaria em Portugal

Para enquadrar o estágio e o hotel onde foi feito o estágio vou começar por fazer neste subcapítulo uma análise da oferta e procura turística e hoteleira no território nacional.

1.2.1. Oferta Turística e Hoteleira em Portugal

Segundo dados do Registo Nacional de Turismo (s.d.), existiam, à data de maio de 2022, cerca de 5 057 empreendimentos turísticos em Portugal. Quanto ao alojamento local verificamos valores muito superiores (101 851 unidades), o que se justifica por esta tipologia ser regida por uma legislação díspar.

Em 2019 verificava-se uma capacidade de alojamento de 443 157, dos quais 328 577 derivaram da hotelaria (Tabela 1). Em 2020 estes valores tiveram uma quebra de quase 100 000, motivada pela crise pandémica que levou ao encerramento de várias unidades. No entanto, em 2021 verificou-se uma recuperação, alcançando-se uma capacidade de 404 857.

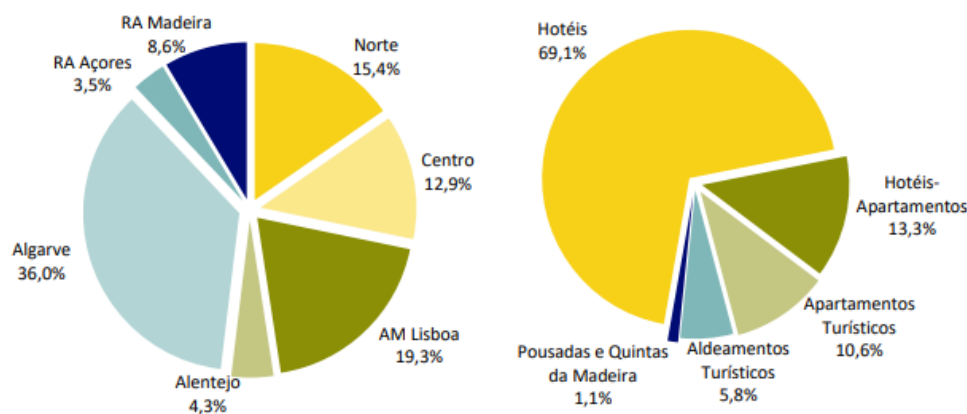
Tabela 1 - Capacidade de alojamento nos estabelecimentos de alojamento turístico

	2021		2020		2019	
	Total	Hotelaria	Total	Hotelaria	Total	Hotelaria
Portugal	404 857	304 680	344 757	260 680	443 157	328 577
Continente	358 957	267 864	312 426	234 826	389 817	285 468
R. A. dos Açores	14 568	10 593	10 142	7 416	15 791	11 317
R. A. da Madeira	31 332	26 223	22 189	18 438	37 549	31 792

Fonte: adaptado do INE (2022)

Esta capacidade de camas corresponde em 69,1% a hotéis, e verifica-se que é mais elevada na região do Algarve (36%), seguindo-se da área metropolitana de Lisboa (19,3%) (Figura 2).

Figura 2 - Capacidade (camas) de alojamento nos estabelecimentos hoteleiros (31/07/2021)



Fonte: INE (2021)

Em 2019, a taxa líquida de ocupação cama na totalidade de estabelecimentos de alojamento turístico foi de 47,3% (Tabela 2). No caso dos hotéis este valor foi superior, alcançando os 53,7%, assim como nos hotéis-apartamentos, alcançando os 52,8%. Verificamos ainda que a região centro apresentava, em 2019, uma ocupação de 37,9%, um valor que se encontrava bastante abaixo da média nacional (53,7%).

Em 2020 estes valores sofreram uma grande quebra em todas as tipologias de alojamento turístico e região do país, e do mundo. Os frequentes confinamentos e restrições impostas à deslocação da população tiveram grandes consequências no desempenho da atividade económica. Apesar de em 2021 ter sido registada uma recuperação de cerca de 7%, estes valores ainda se encontram aquém do pré-pandemia.

Tabela 2 - Taxa líquida de ocupação cama (%) nos estabelecimentos de alojamento turístico

	2021		2020		2019	
	Total	Hotelaria	Total	Hotelaria	Total	Hotelaria
Portugal	31,1	33,1	24,1	25,5	47,3	51,9
Continente	29,7	31,5	23,7	25,1	46,4	51
R. A. dos Açores	34,5	37,9	19,5	20,7	43,5	48,4
R. A. da Madeira	44,6	47,5	30,8	32,7	58	61,9

Fonte: adaptado do INE (2022)

Em 2021, o RevPAR (rendimento médio por quarto disponível) no total de estabelecimentos de alojamento turístico foi de 32,5€ (Tabela 3), verificando-se uma recuperação do setor face ao ano anterior. O RevPAR da região centro continua a ser o mais baixo de todo o país.

Tabela 3 - Rendimento médio por quarto disponível (RevPAR) nos estabelecimentos de alojamento turístico, segundo a NUTS II

Anos e meses	Total	Norte	Centro	AM Lisboa	Alentejo	Algarve	RA Açores	RA Madeira
2019	49,4	42,9	24,8	73,7	33,1	54,6	38,1	44,3
2020	22,6	19,2	15,4	23,3	27,1	29,3	14,7	22,5
2021	32,5	25,5	19,4	33,1	33,3	43,9	31,3	38,7

Fonte: adaptado do INE (2022)

1.2.2. Procura Turística e Hoteleira em Portugal

De acordo com um relatório de 2022, do Instituto Nacional de Estatística (INE), Portugal registou, em 2020, 25 798 299 dormidas em estabelecimentos de alojamento turístico (Tabela 4). Este valor sofreu um aumento em 2021, passando para as 37 332 422, o que se justifica pela recuperação face à pandemia da Covid-19, que impôs menos restrições à movimentação de pessoas. Ainda assim, estes valores continuam consideravelmente longe dos verificados nos anos anteriores à crise pandémica, uma vez que, segundo dados do INE, em 2019 foram registadas cerca de 70 158 964 dormidas.

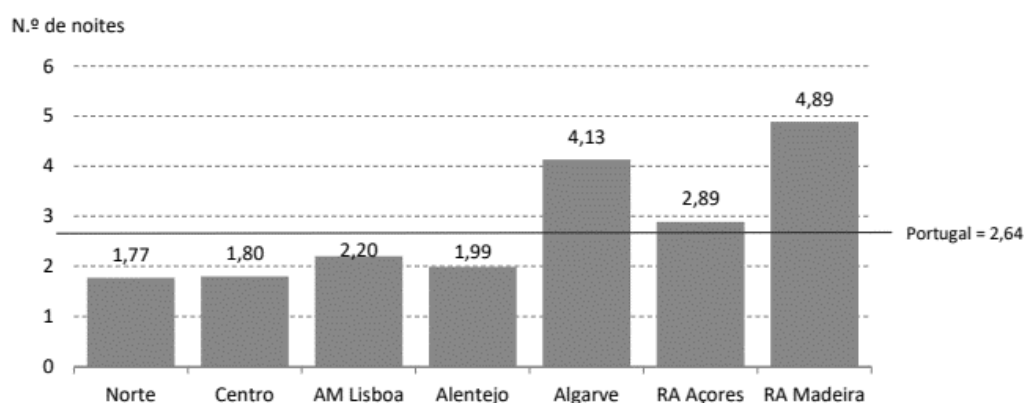
Tabela 4 – Número de dormidas nos estabelecimentos de alojamento turístico

	2021			2020			2019		
	Total	Portugal	Estrangeiro	Total	Portugal	Estrangeiro	Total	Portugal	Estrangeiro
Portugal	37 332 422	18 671 762	18 660 660	25 798 299	13 598 609	12 199 690	70 158 964	21 107 132	49 051 832
Continente	31 480 167	16 631 592	14 848 575	22 702 387	12 608 238	10 094 149	60 423 962	19 168 369	41 255 593
R. A. dos Açores	1 456 490	927 421	529 069	654 376	459 427	194 949	2 277 805	997 799	1 280 006
R. A. da Madeira	4 395 765	1 112 749	3 283 016	2 441 536	530 944	1 910 592	7 457 197	940 964	6 516 233

Fonte: adaptado do INE (2022)

Em 2021 foram registados cerca de 16 milhões de hóspedes em Portugal, e cerca de 42,6 milhões de dormidas, um aumento de 36,9% e 40,7% face a 2020. Em relação às dormidas, cerca de 52,8% correspondem a indivíduos com residência habitual em Portugal, e 47,2% do mercado estrangeiro. Entre os principais mercados emissores estão o Reino Unido (16,2% das dormidas de não residentes), Espanha (14,6%) e a Alemanha (12,5%) (INE, 2021). A estada média correspondeu a 2,64 noites (Figura 3), sendo a Madeira a região com a estada média mais longa (4,89 noites) e o Norte com a mais curta (1,77 noites).

Figura 3 - Estada média nos estabelecimentos hoteleiros, por NUTS II, 2021



Fonte: INE (2021)

1.3. Departamento de Alojamento

O departamento de alojamento encontra-se geralmente dividido em dois outros: o departamento de *Front-office* e o departamento de *Housekeeping*, uma vez que ambos exploram a parte do serviço *core* de qualquer unidade hoteleira, o alojamento.

É necessária uma relação de grande proximidade entre estes subdepartamentos, e a comunicação deve ser constante para que se possa atualizar as informações sobre o estado dos quartos com exatidão a qualquer momento (Bardi, 2011, citado por Ferreira, 2017). O *front-office* deve facultar diariamente a lista de chegadas, quartos ocupados e saídas; mudanças de quartos e pedidos especiais; saídas antecipadas e tardias, *no shows*, *late check-out's* e quartos bloqueados. Estas informações permitem uma distribuição do serviço mais eficiente.

1.3.1. Front-office

O *front-office* engloba rececionistas, *night-auditors*, reservas, telefonistas, bagageiros e *concierge*. Em muitos casos a dimensão das unidades hoteleiras não justifica esta divisão de funções dentro do departamento, ficando por norma o rececionista a assumir algumas destas funções em simultâneo.

Este departamento é o primeiro contacto do cliente com o hotel, muitas vezes antes mesmo da sua chegada, e que se prevê que se mantenha durante a estada e posterior à sua saída. É fundamental que esteja preparado para receber e acolher os clientes de forma cuidada, já que a primeira impressão tem um papel crucial na experiência e expectativa para a restante estada (Rutherford, D.; O'Fallon, M., 2007, citado por Ferreira, 2017) Nesse sentido, os colaboradores devem estar preparados para representar a marca do hotel e os seus valores.

- Rececionista

Fazem parte das funções deste colaborador o acolhimento dos clientes, o atendimento telefónico, realizar *check-ins* e *check-outs*, a indicação e reserva de serviços internos ou externos solicitados pelos clientes, a faturação do alojamento e de outros serviços do hotel, a atribuição de quartos, gestão de pedidos e reclamações, transmitir a informação necessária para o turno seguinte, entre outros (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019).

Os colaboradores da recepção estão em contacto constante com os restantes departamentos, no sentido de garantir a qualidade da estada dos hóspedes. É o departamento por onde passa toda ou quase toda a informação. Esta comunicação constante permite o conhecimento de todos os acontecimentos ao longo de toda a estrutura organizacional (Ferreira, 2017), permitindo uma maior atenção e antecipação das necessidades de cada cliente.

- *Night auditor*

O *Night auditor*, ou Auditor Noturno, tem a seu cargo grande parte das funções de um rececionista diurno, no entanto é sua responsabilidade a análise das atividades financeiras do hotel e elaboração dos respetivos relatórios.

Segundo Ismail (2002, citado por Guerra, 2004) “O setor de auditoria noturna do *front office* é composto por uma equipa que assume o papel de verificar as atividades e transações diárias de um hotel. Esse setor compila uma série de documentos e informações num relatório que é analisado pela gerência.”.

- Reservas

O departamento de reservas é responsável por dar resposta aos pedidos de disponibilidade de potenciais clientes, gerindo esses pedidos de acordo com as reservas já existentes e o inventário do hotel, no sentido de maximizar as possibilidades e flexibilidade de encaixe de futuras reservas. Posteriormente terá que passar toda a informação relativa a quartos reservados para a recepção. Por norma existe flexibilidade na atribuição de tarifas, tendo em conta a fidelização de grandes clientes, a disponibilidade existente face a uma maior ou menor procura e as relações com operadores e agências, evitando o conflito com os mesmos (Dionísio, 2020).

Segundo Abranja, Almeida & Almeida (2019), fazem parte das funções dar resposta a pedidos de clientes, a atualização dos quartos livres e ocupados, gestão do sistema de reservas e a comunicação com o departamento de marketing e vendas de forma a praticar uma política de preços adequada às necessidades da unidade.

- Telefonistas

Este é um cargo cada vez mais em desuso e que é atualmente encontrado apenas nas grandes cadeias hoteleiras de luxo. Por norma é uma função assumida pelo rececionista,

que possui o maior conhecimento e informação sobre o hotel. O telefonista é responsável por atender chamadas internas e externas, fornecendo as informações solicitadas ou reencaminhando as chamadas para os restantes departamentos ou subdepartamentos necessários.

- Portaria/ bagageiro

Fazem parte das funções desta equipa abrir a porta à chegada do cliente, o transporte da bagagem do hóspede de e para o quarto, orientar o cliente dentro do edifício da unidade, facultar informações relativas a eventos, transportes, restaurantes, entre outros e executar recados solicitados pelo hóspede ou restante equipa (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019).

- *Concierge*

O *Concierge* é o profissional que atende às necessidades do hóspede, dentro das exigências da marca na qual desempenha a função. É responsável pelo acolhimento do hóspede à chegada ao hotel, mantendo um contato próximo ao longo da estada. É junto do *concierge* que o hóspede procura ajuda com eventuais questões ou necessidades durante a sua estada (Sousa & Hellmann, 2019). Este profissional deve ter um elevado conhecimento sobre as atrações, restaurantes e eventos a decorrer na região.

1.3.2. Housekeeping

O *Housekeeping* é o departamento responsável pela limpeza, tanto das unidades de alojamento como de todas as áreas públicas do estabelecimento hoteleiro.

- Governanta

A governanta supervisiona o trabalho das empregadas de andares, inspecionando todos os quartos antes de serem dados como limpos. Inspecciona também as áreas públicas, assegurando a sua constante limpeza e apresentação (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019). A distribuição do serviço e os horários são efetuados pela governanta. É ainda responsável por toda a comunicação com os restantes departamentos, quer seja ao nível do estado dos quartos, problemas de manutenção ou requisição de produtos.

- Empregada de andares

As empregadas de andares asseguram a limpeza dos quartos, tanto dos que vão ter entrada como das permanências; são responsáveis por controlar as condições de conservação e manutenção dos mesmos, comunicando eventuais anomalias encontradas à governanta; recolher e armazenar os perdidos e achados; limpeza e manutenção do fardamento dos colaboradores dos diversos departamentos e são também responsáveis pelo serviço de lavanderia dos hóspedes, nos casos em que esse serviço se procede internamente (Abranja, Almeida, & Almeida, 2019). São ainda responsáveis pelo controlo e reposição de minibar.

- Empregada de áreas

As empregadas de áreas asseguram a limpeza das áreas comuns do hotel, desde a receção, restaurantes, lojas, zonas de spa, entre outros.

1.4. Manual de procedimentos

Os procedimentos são uma forma de garantir a consistência do serviço prestado, independentemente do colaborador que o presta (Costa A. R., 2019).

Segundo Popper (1989, citado por Costa A. R., 2019, p.30), o manual de procedimentos engloba “todas as normas, procedimentos, rotinas ou instruções de uma organização, de maneira a facilitar o arquivamento, preservação, consulta, seguimento, controlo e atendimento”. Muitas vezes é utilizado como ferramenta de integração para os novos funcionários, como forma de os guiar na aprendizagem das suas funções. Permitem ainda estabelecer padrões na realização de tarefas.

Algumas das vantagens do manual de procedimentos passam pela coerência nas normas e procedimentos aplicados, permite trabalhar com maior eficácia e eficiência, possibilita treinar novos e antigos colaboradores, e a revisão e avaliação dos processos da empresa. É também uma forma de levar os colaboradores a assumirem a responsabilidade sobre o seu desempenho e comportamento, uma vez que existem claras linhas orientadoras para o mesmo (Oliveira, 2011, citado por Rebelo, 2018).

Capítulo 2 - Caracterização da unidade hoteleira

Neste capítulo é caracterizada a unidade hoteleira onde decorreu o estágio. Resume-se neste capítulo os diversos serviços do Resort. É ainda apresentada a estrutura funcional referente ao resort, bem como os diferentes segmentos de mercado que este atrai.

2.1. Caracterização do *Evolutee* Hotel

O *Evolutee* Hotel (Figura 4) é um boutique hotel de 5 estrelas inserido num *resort* – *Royal Óbidos Spa & Golf Resort* – e localizado no concelho de Óbidos. Este boutique hotel assinado pela *Yoo Studio*, apresenta uma decoração luxuosa e comodidades com elevado nível de conforto, com uma vista incrível sobre o oceano atlântico e campos de golf.

O empreendimento disponibiliza alojamento em quartos de hotel e apartamentos, e dispõe de um conjunto de serviços adicionais tais como restaurante, golf, spa, piscinas interior e exterior, ginásio, salas de conferência para reuniões e eventos e aluguer de bicicletas elétricas.

Figura 4 - Entrada do *Evolutee* Hotel



Fonte: Evolutee Hotel

2.1. Unidades de alojamento

O *Evolutee* Hotel é composto por 39 quartos e 64 apartamentos. Os 39 quartos estão divididos em 16 quartos Superiores, 20 *Deluxe*, 2 suites e 1 *Master Suite*. Já os apartamentos T2, estão divididos em 128 apartamentos T0's e T1's.

Em todas as tipologias, à exceção das suites, existem camas *twin* com a possibilidade de juntar e colocar um *topper* para fazer cama de casal. Como forma de agilizar o processo

de limpeza dos quartos, e sendo a preferência mais usual a cama de casal, por norma apenas os últimos quartos de cada piso estão feitos a *twin*, estando os restantes a casal. Cabe à receção a atribuição correta de cada quarto mediante o tipo de cama, sempre que possível, de forma a agilizar o trabalho do *housekeeping*.

- Quartos e suites

Ao nível dos quartos *standard* (superior e *deluxe*) a única diferenciação é a vista (jardim ou mar), sendo a dimensão e disposição de ambos igual (Figura 5). Estes têm a capacidade de alojar até 3 pessoas, já que existe a possibilidade de colocar uma cama-extra ou berço. Já as suites podem alojar até 4 pessoas, podendo ser colocadas até 2 camas-extra ou berços.

Figura 5 - Quartos e Suites do Evolutee Hotel



Fonte: Evolutee Hotel

Todos os quartos dispõem de varanda, telefone, internet, ar-condicionado, televisão por cabo/satélite, cofre, roupões de banho e chinelos, casa de banho com duche e banheira, secador de cabelo, minibar, máquina de café (com 2 cápsulas de chá e 2 de café de oferta repostas diariamente). Em cada estada é ainda colocada uma garrafa de água de oferta.

Ao nível dos *amenities* são disponibilizados: sabonete, gel de banho, *shampoo*, condicionador, *kit* de costura, composto por agulha e linhas, e de graxa para os sapatos. Estes são repostos pelo *Housekeeping* diariamente, caso se verifique a necessidade, ou mediante o pedido do cliente em qualquer momento e sem custos adicionais.

Para além dos *amenities* base, que são colocados em todos os quartos e estadas, estão também disponíveis a pedido, toca para o cabelo, kit dentário (contém uma escova e pasta de dentes), *shaving set* (contém espuma de barbear e uma *gillete*), *vanity set* (composto por uma lima, algodão e cotonetes).

- **Apartamentos**

Os apartamentos são a construção mais recente do hotel, tendo começado a ser comercializados em abril de 2020.

Estão disponíveis 3 tipologias. No caso do apartamento T0, este consiste num estúdio composto por *kitchenette* e casa de banho com banheira. O T1 consiste numa suite com base de duche, *kitchenette* com mesa de refeições e sala com sofá-cama. Por fim o T2 é composto pela junção de um apartamento T0 e um T1, que partilham um *hall* de entrada e onde é concedido ao hóspede o acesso a ambos os lados.

Os apartamentos (Figura 6) ficam localizados em frente ao edifício principal do hotel e estão distribuídos por 4 filas. O acesso é feito a pé.

Figura 6 - Apartamentos Royal Óbidos



Fonte: Evolutee Hotel

2.2. Restaurantes e Bares

O resort dispõe de cerca de 2 restaurantes e 3 bares. O pequeno-almoço está sempre incluído nas reservas diretas, sendo que no caso dos apartamentos este é servido em *apartboxes* entregues nos apartamentos em hora a combinar.

O regime de meia pensão funciona com um menu fixo, sugerido pelo chef, sem bebidas incluídas.

- *Cobalt Restaurant*

O *Cobalt Restaurant* é o restaurante principal do hotel e onde são servidos os pequenos-almoços, almoços e jantares todos os dias da semana. Trata-se de um restaurante de gastronomia portuguesa.

- *The Legend*

O *The Legend* é o restaurante do edifício do campo de golf com uma vista panorâmica sobre o campo e o oceano atlântico. Este serve refeições das 11h às 18h30. No verão está também aberto para jantares das 19h às 21h30.

- *Cobalt Bar*

O *Cobalt Bar* está localizado junto ao restaurante principal, onde são servidas bebidas e refeições ligeiras. Está em funcionamento durante todo o dia, das 07h00 à 00h00.

- *Lobby Bar*

Este bar fica junto à receção e é uma zona mais calma e tranquila onde são também servidas bebidas e refeições ligeiras. No inverno é acesa a lareira para um ambiente mais acolhedor. Ocasionalmente esta sala é utilizada para pequenos-almoços ou jantares, aquando da existência de grupos e eventos no hotel.

- *Pool Bar*

O *Pool Bar* é o bar junto à piscina exterior que se encontra em funcionamento apenas na época de verão. Este serve bebidas e refeições leves.

- *Room Service*

O *room service* está disponível tanto para os quartos como para os apartamentos, das 11h00 até às 22h30. Este dispõe de um menu próprio sendo, no entanto, aceites outros pedidos.

2.3. Saúde e bem-estar (Mandalay Spa)

O spa é explorado externamente pelo Top Spa, com uma unidade no Royal Óbidos denominada de Mandalay Spa. Esta dispõe de tratamentos baseados na medicina indiana e tailandesa. Este é um espaço com jardim interior que o torna bastante relaxante.

Dentro do spa encontramos também a piscina interior e *jacuzzi*, sauna, banho turco e ginásio, cuja utilização é gratuita para os hóspedes.

2.4. Golf

O edifício do *ClubHouse* é composto por uma recepção, loja de golf, restaurante (*The Legend*) e bar, e área de recolha de material.

Neste é explorado um campo de 18 buracos desenhado pelo jogador profissional Severiano Ballesteros. O *ClubHouse* disponibiliza aulas de golf, individuais ou em grupo.

Existem pacotes de alojamento com golf, com flexibilidade para se jogar em outros campos da região (*West Cliffs, Praia Del Rey* e Bom Sucesso), sendo obrigatório que pelo menos um jogo seja realizado no campo do Royal Óbidos. É ainda disponibilizado um serviço de transferes entre campos.

2.5. Salas de conferências

O hotel dispõe de cerca de 6 salas de conferências equipadas e com a possibilidade de se juntarem para criar salas de maiores dimensões. Estas têm capacidade para receber até 360 pessoas em plateia. Para além do isolamento acústico das salas e do ar condicionado, são ainda disponibilizadas opções de audiovisuais.

Para além das salas, existe um *foyer* para a realização dos *coffee breaks* dos eventos.

2.6. Estrutura organizacional do hotel

O Royal Óbidos é de exploração independente, pertencendo ao senhor Konstantin, o mesmo proprietário do The Albatroz Hotel, em Cascais, sendo que em determinados aspetos, nomeadamente financeiros e comerciais, o seu funcionamento está interligado. Existe um diretor regional, o Dr. Frederico Simões de Almeida, que visita regularmente o hotel.

O hotel é composto por cerca de 8 departamentos (Anexo 1). Para além dos colaboradores a tempo integral e parcial, conta ainda com o apoio de alguns estagiários ao longo do ano. Em alturas de maior volume de trabalho, é frequente a contratação de extras, principalmente no departamento de *housekeeping*.

2.7. Segmentos de mercado e público-alvo

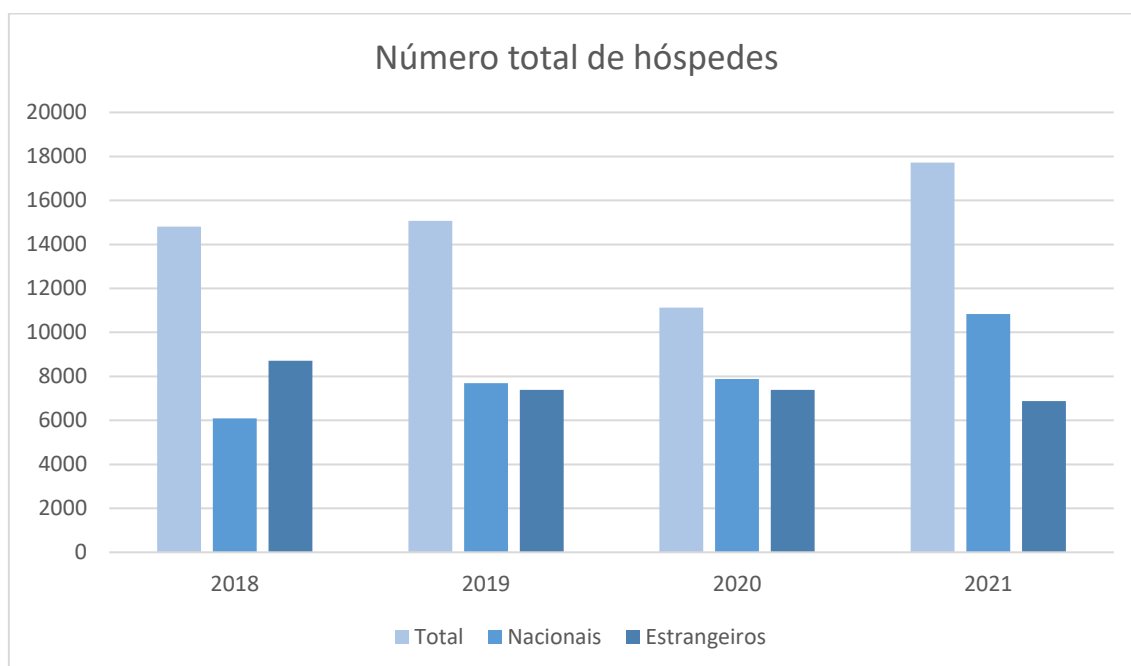
O Evolutee Hotel está direcionado para um público de golfistas, na sua maioria estrangeiros, bem como para quem procura o relaxamento e tranquilidade que o espaço e os serviços assim fornecem, tudo isto num ambiente sofisticado e de luxo.

Através da Figura 7 verificamos um aumento do número total de hóspedes nos últimos anos.

Em 2018, o número de hóspedes estrangeiros superava consideravelmente os nacionais. Não foi possível obter dados de anos anteriores a 2018 no sentido de perceber se este foi um ano atípico ou se esta era uma tendência que se verificava, no entanto, os anos seguintes apresentaram uma realidade diferente. Em 2019 a diferença entre o público nacional e estrangeiro foi pouco significativa, com uma acentuação crescente nos anos seguintes, em muito motivada pela crise pandémica que encurtou as deslocações.

No ano de 2020, o Royal Óbidos iniciou a comercialização de cerca de 148 novas unidades de alojamento, alavancando as vendas do ano seguinte e, conseqüentemente, o número de hóspedes. A elevada ocupação de 2021, para além de refletir a consolidação da venda dos novos alojamentos, também representa uma fase de recuperação da crise pandémica.

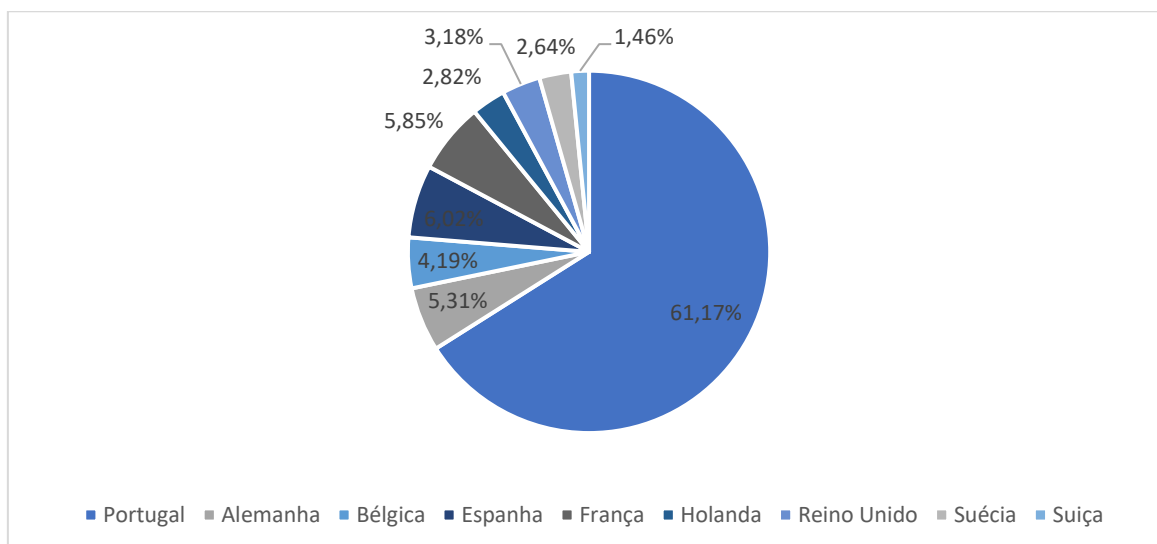
Figura 7 - Número total de hóspedes do Royal Óbidos, entre 2018 e 2021



Fonte: Própria

Em 2021, sensivelmente metade dos hóspedes do resort eram de nacionalidade portuguesa. Dos restantes destacam-se um maior número de hóspedes provenientes de Espanha, França, Alemanha e Bélgica, respetivamente (Figura 8).

Figura 8 - Número de hóspedes (%) do Royal Óbidos, por nacionalidade, em 2021



Fonte: Própria

Segundo informações recolhidas através da observação direta, ao longo do estágio, foi-me possível identificar os seguintes segmentos:

Segmento de golf

Um dos principais segmentos de mercado do Royal Óbidos é o segmento de turismo de golf. Segundo Faria (2011), podemos caracterizar o perfil do turista de golf como maioritariamente masculino, com idades compreendidas entre os 51 e 70 anos de idade, muitos destes reformados e de diferentes nacionalidades, destacando ainda assim o mercado inglês e alemão. O autor conclui ainda que cerca de 53,8% destes golfistas procura ficar alojado em hotéis de 5 estrelas.

Ainda que não tenha sido possível obter dados oficiais relativos a este tipo de turista no Royal Óbidos, verifiquei que na sua maioria correspondem a este tipo de perfil, diversificando apenas nas nacionalidades, das quais destaco o mercado alemão e belga.

Segmento de saúde e bem-estar

O crescimento e desenvolvimento do segmento de bem-estar, destaca-se como sendo a maior tendência dentro do turismo de saúde. O foco da oferta passa pelo relaxamento, em

grande parte com tratamentos de influências indígenas e asiáticas. O Mandalay Spa oferece um conjunto de terapias oriundas do sudeste asiático.

Apesar do crescimento deste segmento, Vilela (2011) afirma que “o sector hoteleiro, em certa parte associado ao segmento bem-estar, mas não em número suficiente, deveria estar mais suscetível às preferências e necessidades dos indivíduos, acrescentando à sua cadeia de valor a vertente *wellness* que se torna num aspeto cada vez mais comum na escolha do alojamento”.

No caso do Royal Óbidos, verifica-se um aproveitamento da tranquilidade e beleza da envolvente do resort para apostar na vertente *wellness*, aliando-se para isso a uma marca de renome a esse nível. Para além da procura do relaxamento e bem-estar deste espaço, existe uma procura também por saúde já que muitos hóspedes golfistas aproveitam o spa para realizar massagens desportivas, por exemplo.

Segmento de lazer

Aquando da realização de grandes eventos em Óbidos, nomeadamente a Vila Natal, Feira Medieval ou a Feira do Chocolate, verifica-se uma maior afluência de famílias. Também aos fins de semana e feriados se verifica uma maior afluência deste segmento, ainda que este não seja o público principal do hotel.

Segmento MICE (*Meetings, Incentives, Congress and Events*)

Também se destaca o segmento de negócios, verificando-se uma procura por parte de empresas por salas para realizar reuniões e conferências de equipa, e também por particulares para a realização de eventos como casamentos e batizados. Este segmento chega ao hotel com reservas já bem definidas e padronizadas, muitas vezes com tempos livres curtos, verificando-se uma maior dificuldade na posterior venda adicional de serviços (Redondo, 2013).

Os hotéis têm vindo a procurar e explorar cada vez mais esta área de negócio que traz vantagens financeiras e permite diluir em parte a sazonalidade no setor (Tavares e Eusébio, 2011, citado por Lopes, 2013). No entanto, segundo Everard (2010), este segmento ainda é visto como uma forma de alavancar as vendas de outros departamentos como o F&B e o alojamento, não explorando assim toda a sua real potencialidade.

No meu entender, este segmento está a ser devidamente explorado dentro do Royal Óbidos. Ao longo do estágio verificou-se a presença de diversos eventos de várias

dimensões. Existem salas e equipamentos com as condições necessárias para a realização destes variados eventos, e a própria zona do empreendimento, e a vista que lhe está associada, pode ser uma mais-valia para esse fim.

2.8. Análise da Concorrência

Destacam-se como principais concorrentes diretos do Royal Óbidos Spa & Golf Resort, o Marriott Praia d'el Rey, o West Cliffs e o Bom Sucesso Resort. Estes empreendimentos estabelecem parcerias de golf entre si, com pacotes que permitem jogar nos vários campos, disponibilizando serviços de transferes entre os mesmos.

Marriott Praia d'el Rey

O Marriott Praia d'el Rey, é o hotel de 5 estrelas inserido no Praia d'el Rey Golf & Beach Resort. Este tem cerca de 177 quartos distribuídos por 7 tipologias diferentes. No resort existem ainda outras unidades de alojamento, sendo elas apartamentos de 5 estrelas (The Beachfront), com apartamentos e moradias T2 e T3, e outra categoria de apartamentos e Villas (The Village), numa outra zona do resort e próximo à praia.

Em 2017 o hotel encerrou durante cerca de um mês para remodelações, tanto nos quartos do hotel como restaurantes e bar (Monteiro, 2017). Este empreendimento dispõe ainda de uma oferta de golf, spa e 8 salas para eventos e conferências.

Bom Sucesso Resort

O Bom Sucesso Resort foi inaugurado em 2004, com um projeto assinado por vários arquitetos de renome, que previa a construção de 601 moradias entre T1 e T5, hotel com spa e campo de golf (Nunes & Brito-Henriques, 2016). No entanto o projeto não decorreu conforme planeado, tendo passado pela gestão de diferentes grupos que abriram insolvência.

Ao momento da elaboração deste relatório, encontra-se em funcionamento o campo de golf (Guardian Bom Sucesso Golf), o Spa, e são comercializadas Villas de um, dois, três e quatro quartos, algumas das quais com piscina privada. Dispõe também moradias para venda.

West Cliffs Ocean and Golf Resort

Originalmente apelidado de Falésia d’El Rey, este empreendimento turístico de golf é da mesma gestão do Praia d’el Rey Golf & Beach Resort.

Inicialmente foi inaugurado, em 2017, apenas com o campo de golf e a Clubhouse. Em 2020 iniciou a exploração de Villas, entre T1 e T4. O projeto final prevê a construção de 469 unidades de alojamento, dois hotéis de 5 estrelas, zona de spa, piscinas e campos desportivos.

2.9. Avaliação de desempenho / Feedback dos hóspedes

O Royal Óbidos tem uma média de 8,7 pontos na plataforma *Booking.com*, resultantes de cerca de 1678 comentários (segundo dados de julho de 2022). Em relação aos comentários deixados (Anexos 2, 3 e 4), é frequente verificar referências à simpatia e bom atendimento dos colaboradores. Também se verifica com alguma frequência comentários em relação ao pequeno-almoço que não correspondeu à expectativa de um hotel de 5 estrelas.

Apesar destas avaliações nem sempre refletirem a real qualidade do serviço destas unidades, sendo a *Booking.com* uma plataforma fundamental para qualquer unidade hoteleira, através da qual chegam inúmeras reservas, e tendo em conta a relevância da opinião de outros clientes no processo de tomada de decisão de compra, a pontuação e os comentários aqui apresentados são importantes a ter em conta.

Apesar de o Royal Óbidos apresentar uma pontuação positiva, mostra-se atrás dos seus principais concorrentes (Tabela 5), existindo por isso margem para melhorar a sua avaliação e se posicionar mais fortemente.

Tabela 5 - Avaliação de desempenho através dos comentários da Booking.com

	Avaliação (julho de 2022)	Nº de comentários
Royal Óbidos	8,7	1 678
Marriot Praia D’El Rey	9,1	1 930
West Cliffs	8,9	132 *
Bom Sucesso	7,9	786

* o reduzido número de comentários deve-se à abertura recente desta unidade

Fonte: Própria

Capítulo 3 - Descrição do estágio

Neste capítulo, é apresentado o departamento no qual o estágio foi concretizado, as atividades realizadas nas diferentes secções e algumas sugestões de melhoria.

No primeiro dia foram apresentadas as instalações do resort e foi explicado de uma forma geral o seu funcionamento. Houve nesse momento oportunidade de conhecer a equipa. Ainda nesse dia, foi fornecido o manual de boas-vindas e procedimentos do departamento, que foi possível analisar no momento.

No decorrer da primeira semana foram instruídos os procedimentos da receção pelos colegas de turno. Na semana seguinte, houve a oportunidade de passar alguns dias pelo departamento de *housekeeping*, sendo este um procedimento habitual do hotel para os novos funcionários da receção. Esta experiência foi uma mais-valia para o desempenho na receção, já que permitiu conhecer melhor os quartos dos hóspedes, a sua disposição, o funcionamento da reposição de *amenities* e toalhas, a frequência de limpeza, entre outros. Esta informação revelou-se bastante útil já que várias vezes os hóspedes confrontam a receção com questões nesse sentido.

Em relação aos horários da equipa, existem 3 turnos principais - A, C e D (manhã, tarde e *night*, respetivamente). Para além destes existem ainda os turnos intermédios - B, E e H. Em todos os turnos existem 30 minutos de pausa para almoço.

Uma vez que não existe um departamento de reservas ou telefonistas, cabe ao rececionista a execução dessas funções em simultâneo com o restante trabalho da receção.

A receção dispõe de um documento de *Excel* próprio – “Diário da receção” - onde são registadas todas as informações importantes e assuntos pendentes que devem ser passados para o turno seguinte. Ainda neste documento encontramos alguns separadores úteis para o trabalho diário, tais como o controlo de caixa, contactos do hotel, o registo de reservas não garantidas, entre outros. Encontramos também *checklists* com as tarefas específicas de cada um dos turnos (Tabela 6 e 7).

Tabela 6 - Tarefas do Turno A

1	Contagem de caixa.	
2	Verificar se PMs 9000, 9002 e 9009 estão abertas	
3	Leitura do turno no Diário de recepção antes do colega do turno anterior sair. Abrir turno no diário da recepção.	
4	Verificar se há despertar e ligar 5 min depois para o Quarto	
5	Leitura de emails recebidos e enviados desde a última data/hora trabalhada	
6	Analisar o Relatório de In-house (transfere / check-ins e Check-outs)	
7	Verificar Lobby (Luzes , Loja).	
8	Tomar conhecimentos de grupos, reuniões, eventos a decorrer no Hotel.	
9	Manter controlo sobre os e-mails	
10	Rever contas do check-outs e verificar check-ins (registracion cards + codificação de chaves)	
11	Rever se existe pedidos especiais (VIPs, late check-out , aniversário, momentos especiais, etc)	
12	Sempre que houver check-outs informar HSK. Caso o quarto tenha entrada avisar MNT.	
13	Atualizar estado dos quartos, confirmando com HSK ; Solicitar os quartos Showrooms ao HSK (se possível 1 de cada tipologia)	
14	Manter os expositores do balcão arrumados e com brochuras	
15	Manter sofás e almofadas arrumados	
16	Verificar storage da recepção	
17	Preencher o Relatório Diário da Recepção	
18	Fazer consulta genérica do TPA	
19	Na passagem do turno A tirar o relatório de caixa (Cash, Multibanco,visa, mastercard), confirmar caixa e confirmar com o colega do turno C.	
20	Informar ao colega do turno C todos os acontecimentos que se passaram durante o turno da manhã e passar informações.	

Fonte: Evolutee Hotel

Tabela 7 - Tarefas do Turno C

1	Leitura do diário da recepção e emails recebidos
2	Confirmar caixa (cash e TPA), se está correto e assinar folhas
3	Abrir turno no diário da recepção
4	Leitura de emails recebidos e enviados desde a última data/hora trabalhada
5	Verificar pedidos especiais no relatório in-house e confirmar se foram entregues
6	Confirmar quais os quartos limpos sem entrada
7	Atualizar estado dos quartos, confirmando com HSK
8	Verificar malas no storage
9	Confirmar folha de mini bares e atualizar ficheiro/lançar em SIHOT
10	Manter os expositores do balcão arrumados e com brochuras
11	Manter sofás e almofadas arrumados
12	Depois do jantar, acender as luzes da loja
13	Informar via email os quartos sem crédito e fechar em SIHOT
14	Deixar informação de pedidos de despertar para o Night efectuar
15	Confirmar no ficheiro "Calendário transferes e restaurantes" se existe alguma marcação para o dia seguinte, ligar a confirmar o serviço
16	Preparar check-ins para o dia seguinte e confirmar se tudo se encontra correto com as reservas
17	Confirmar se as entradas com débito em cartões virtuais foram efetuados e faturados Confirmar se todos os dados dos cardex estão inseridos
18	Confirmar todos os fechos de Outlets, se o cash entregue é correto com o talão
19	Confirmar com o F&B as refeições dadas e atualizar no relatório diário
20	Depois das 22h, fechar o portão da garagem e trancar a porta de entrada
21	Pelas 23h, apagar as luzes da loja

Fonte: Evolutee Hotel

3.1. Tarefas realizadas

Ao longo do estágio no departamento de alojamento tive a oportunidade de realizar diversas tarefas, entre as quais:

- Atendimento ao público – esclarecimento de dúvidas sobre o resort e a região envolvente, prestar informações e aconselhamento sobre restaurantes e atrações a visitar, efetuar reservas em serviços externos, nomeadamente táxis e restaurantes;
- Contacto com o sistema Sihot¹;
- Lançamento de serviços nas contas de hóspedes;
- Inserir reservas individuais – por telefone, e-mail ou plataformas/agentes;
- Atribuir quartos – aquando de uma nova reserva, é necessário atribuir quarto em sistema, tendo em conta a disponibilidade existente e as exigências de cada cliente. Por vezes pedem para ficar num piso mais alto ou em quartos próximos do resto da família, e ainda que estes pedidos nunca sejam garantidos diretamente ao hóspede, pois podem existir alterações que não o possibilitem, fazemos sempre o melhor possível para aceder aos mesmos. Sempre que existem alterações em reservas de agentes ou operadores, e ainda que na sua maioria estas atualizem automaticamente, a atribuição do quarto perde-se, pelo que é necessário entrar na reserva em sistema e voltar a atribuir;
- *Chek-in* – à chegada de um hóspede ao hotel devemos dar as boas-vindas e perguntar em que nome está a reserva. Uma vez identificada a reserva, verificamos se o quarto está limpo em sistema e pedimos os documentos de identificação de todos os ocupantes do (s) quarto (s) e, caso se verifique, certificados de vacinação ou teste. Se não tivermos nenhum cartão de crédito do hóspede, pedimo-lo neste momento como garantia para os extras. Caso não pretendam deixar nenhum cartão, fechamos a conta em sistema e informamos o cliente que se existirem extras terão de ser pagos no ato de consumo. Nesse caso, avisamos também os colegas dos restantes departamentos que o quarto está sem crédito.

Na existência de animais de estimação na reserva, são solicitados os documentos do mesmo e é entregue um termo de responsabilidade para que o hóspede assine. No caso de reservas com *voucher*, pedimos que o mesmo nos seja entregue.

¹ Sihot – Software de gestão hoteleira utilizado pelo hotel.

Caso o quarto não se encontre pronto, contactamos o *housekeeping* para darem prioridade e para perceber quanto tempo levará até que fique disponível.

Ao recebermos os documentos de identificação, entregamos a ficha de registo para o cliente preencher com os seus contactos e rubricar, e enquanto isso procedemos à digitalização dos documentos em sistema. De seguida efetuamos uma breve explicação sobre o funcionamento do hotel e a localização dos seus serviços. É entregue o *key pass*, onde estão identificadas as noites que permanecerá connosco, que confirmamos com o hóspede se está correto, e informamos o piso e ala do seu quarto. Por fim, questionamos o hóspede se necessita de ajuda com a bagagem e desejamos-lhe uma boa estada.

Após o cliente se dirigir para o quarto, damos *check-in* no sistema e guardamos a ficha de registo do hóspede e outros documentos na respetiva pasta de *check-out* do quarto.

- *Check-out* – à saída do hóspede, questionamos o número do quarto e confirmamos com o nome do hóspede. Questionamos se correu tudo bem com a estada. De seguida confirmamos os valores em sistema, questionamos se existiu algum consumo de minibar na última noite e entregamos o extrato de conta para o cliente verificar. Uma vez confirmados os valores, questionamos o cliente como vai desejar efetuar o pagamento e se vai desejar fatura com contribuinte. Após o pagamento ser efetuado, procedemos à emissão da respetiva fatura com os dados solicitados, colocamos o original num envelope entregue ao cliente, e arquivamos o duplicado na respetiva pasta de faturas. Por fim efetuamos o *check-out* em sistema e avisamos o departamento de *housekeeping* dessa saída.

- Lançamento de depósitos de clientes – lançar na conta do hóspede as transferências bancárias relativas a reservas;

- Preparar as chegadas do dia seguinte – confirmar as reservas do dia seguinte e garantir que está tudo correto, imprimir a ficha de cliente, preencher os *key pass* e programar as chaves do quarto;

- Responder a *emails*;

- Atendimento telefónico – responder e encaminhar chamadas internas e externas;

- Guardar bagagem dos hóspedes no *storage* da receção, devidamente identificada;

- Assegurar a limpeza e organização do lobby da receção e repor os *flyers*;

- Venda de artigos da loja (Vista Alegre).

Capítulo 4 - Proposta

Neste capítulo foi recolhida toda a informação apresentada ao longo deste relatório, juntamente com a que foi possível adquirir ao longo do estágio, para apresentar uma proposta de melhoria à unidade hoteleira. O manual de procedimentos apresentado no apêndice 1 faz parte do desafio deste relatório de estágio.

4.1. Enquadramento da proposta

Aquando da integração no departamento da receção, foi disponibilizado um manual de acolhimento e procedimentos do mesmo. No entanto, este tinha informação e procedimentos desatualizados, e percebi mais tarde que havia novos procedimentos que não constavam deste manual.

A formação interna foi levada a cabo durante os diversos turnos com a explicação das tarefas a executar pelos colegas do departamento. Nesse momento foi possível identificar diferenças e discrepâncias nos procedimentos que nem sempre eram aplicados, não se verificando uma padronização do serviço.

Algumas das principais discrepâncias estavam relacionadas com os horários da restauração e spa, o fornecimento de chinelos e roupões no caso dos hóspedes de apartamentos, e o atendimento do telefone durante o atendimento de clientes. Surgiram também algumas questões ao nível do lançamento de depósitos e registo de novas reservas que não estava a ser feito de forma igual entre os colaboradores, aos procedimentos em relação à política *dog friendly*, onde se verificou que alguns colaboradores apenas pediam o boletim de vacinas, e onde o termo de responsabilidade muitas vezes não era entregue ao hóspede. Estas situações geraram por vezes alguns constrangimentos, colocando em causa a forma correta de agir e proceder em relação a determinadas tarefas.

A receção é um departamento que trabalha com informação da qual depende a qualidade do serviço prestado pela unidade hoteleira. É desse modo importante que todos os colaboradores deste departamento tenham todo o conhecimento necessário à correta realização das suas funções.

Tratando-se de um serviço de um hotel de 5 estrelas, o cumprimento dos procedimentos exigidos pela marca é fundamental para prestar um serviço de qualidade, e alinhado com a excelência esperada pelos hóspedes.

4.2. Proposta e principais objetivos

Perante o potencial de melhoria identificado, foi considerado pertinente a atualização do manual de procedimentos deste departamento, e a sua utilização como forma de integração na empresa e ferramenta de formação interna contínua, que permita uniformizar o serviço prestado e ainda colmatar as falhas e discrepâncias na informação facultada aos hóspedes.

Neste manual verifica-se a existência de um capítulo dedicado ao sistema PMS² utilizado (Sihot), com o passo a passo das principais tarefas, de modo a reduzir a sobrecarga da formação dos novos membros da equipa nos restantes colaboradores. Esta era uma opção que já existia no anterior manual, e que foi apenas atualizada à nova versão do programa.

Espera-se que o Manual de Procedimentos da Receção elaborado (Apêndice 1) seja uma mais-valia para a melhoria do serviço de atendimento, e consequentemente da experiência proporcionada aos hóspedes do Royal Óbidos. Alguns dos procedimentos foram adaptados de outras referências bibliográficas.

A metodologia utilizada para a elaboração do manual de procedimentos passou numa primeira fase pela observação direta durante os vários turnos, e o contacto com os colaboradores. Segundo Correia (1999, adaptado de S. Mónico, Valentim R. Alferes, Paulo A. Castro, Pedro M. Parreira, 2017), a observação participante resulta do contacto direto e repetido do investigador com o grupo de estudo, no seu contexto cultural. Esta forma de investigação, implica a participação na rotina e hábitos do grupo estudado, ganhando a sua confiança e reduzindo a probabilidade de comportamentos ou emoções reprimidas (Marshall & Rossman, 1995, adaptado de S. Mónico, Valentim R. Alferes, Paulo A. Castro, Pedro M. Parreira, 2017). Para além disso, permite adotar uma perspetiva mais realista e com conhecimento prático do que se observa.

Enquanto estagiária a integrar uma nova equipa, tive a possibilidade de adotar uma posição enquanto observadora participante.

Uma vez identificadas as falhas ao nível dos procedimentos da receção, tornou-se relevante obter alguns dados mais concretos de cada colaborador, no sentido de tentar perceber a causa deste problema. Nesse sentido, a segunda fase da investigação passou

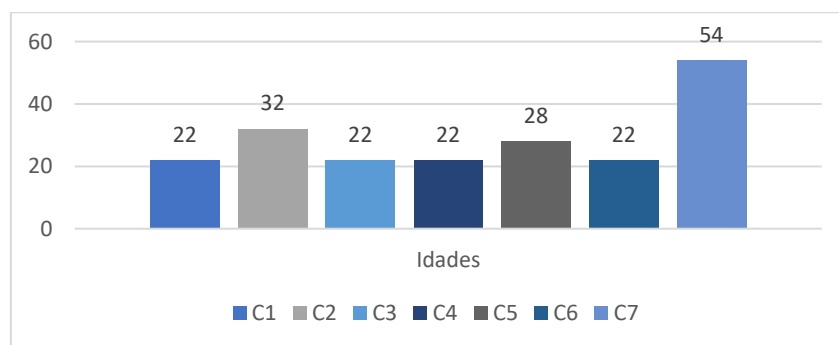
² PMS – “Property management system” – softwares utilizados pelas unidades hoteleiras; sistema operacional

pela recolha de dados através de entrevistas presenciais (Apêndices 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9). A amostra utilizada foram 7 colaboradores da receção. Foi elaborado um guião de apoio a estas entrevistas (Apêndice 2).

Em relação aos colaboradores entrevistados, na maioria são do género masculino, isto porque não foi possível entrevistar umas das colaboradoras (por motivos de baixa). Ao nível dos rececionistas do Royal Óbidos, são maioritariamente mulheres, sendo apenas os *night auditors* e os bagageiros do género masculino.

A média de idades é 28 anos, no entanto, muitos dos entrevistados têm apenas 22 anos, como é possível verificar através da Figura 9.

Figura 9 - Idade dos colaboradores do Royal Óbidos entrevistados



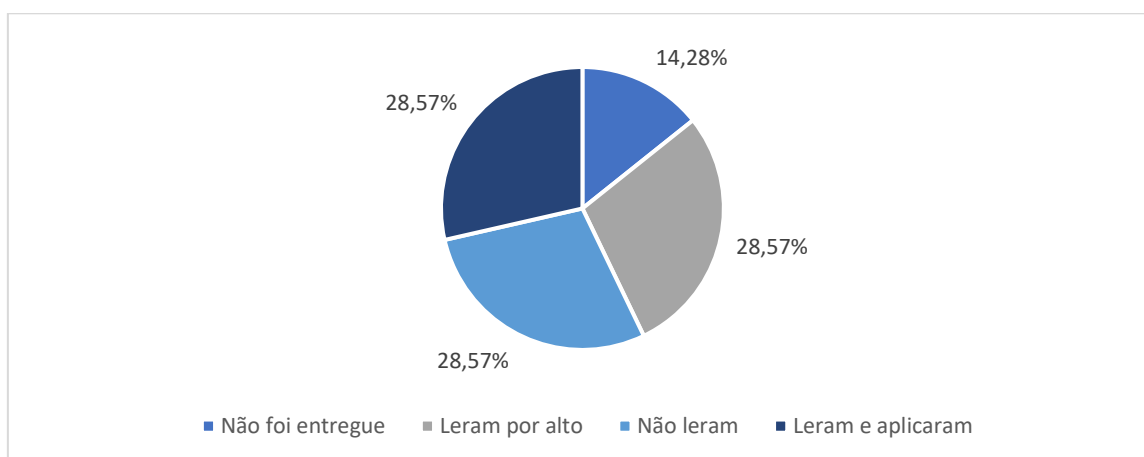
Fonte: Própria

Ao nível da formação académica, dos entrevistados, apenas 29% possuem formação superior concluída (licenciatura), sendo que não diretamente enquadradas na área hoteleira. No entanto, 57% encontram-se a tirar licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira.

Com esta pesquisa qualitativa foi possível reunir informações sobre o contacto e experiência de cada colaborador com o manual de procedimentos, e identificar algumas lacunas na seriedade com que o mesmo é visto e aplicado.

Foi possível verificar que apesar da entrega do manual aquando da entrada no departamento, não existe uma real explicação e educação para a sua importância e utilidade. Entre os colaboradores, a maioria ou não leu o manual ou leu quando lho foi entregue e não voltou a utilizá-lo. Nessa fase da integração, na qual ainda não temos grandes conhecimentos sobre o hotel, será pouca a informação que será retida dessa leitura. Apenas 28,57% afirmam ter lido e utilizado o manual mais que uma vez (Figura 10), o que corresponde a 2 entrevistados.

Figura 10 - Leitura do Manual de procedimentos da recepção do Royal Óbidos



Fonte: Própria

Sendo a formação levada a cabo por outros colegas que também não deram importância ao manual, e executam com pouco rigor os procedimentos, e tendo vários entrevistados afirmado que recorrem a um colega em caso de dúvida, verificar-se-á uma replicação de falhas de procedimentos.

Verificou-se também que de um modo geral, apesar de afirmarem que o serviço prestado no hotel é padronizado, e que existem procedimentos que devem ser seguidos, uma vez que todas as pessoas são diferentes, o tratamento dado ao cliente também deverá ser adaptado. O problema recai sobre a liberdade que se têm para agir nessa diferença. O que verifiquei pela minha experiência de estágio é que não existe grande controlo sobre o assunto, acabando cada colaborador muitas vezes por atuar conforme considera correto.

Os dados obtidos das entrevistas, juntamente com a realidade observada, reforçaram a necessidade da aplicação de um manual de procedimentos com todas as informações necessárias ao correto desempenho de funções.

Em relação à discrepância verificada nos horários dos serviços de restauração, ginásios e outros, foi elaborada uma nova imagem de fundo do ambiente de trabalho (Apêndice 10), de modo a facilitar o acesso rápido a esta informação em caso de dúvidas. Nesta imagem foram também incluídas outras informações relevantes de acesso rápido.

4.3. Considerações finais

Juntamente com o manual, terá de existir da parte das chefias uma exigência para a seriedade em relação à aplicação dos procedimentos. Neste caso a educação vai para além do conteúdo do manual e respetiva leitura, mas também na influência positiva das chefias com o intuito de mudar a mentalidade dos colaboradores.

As chefias acabam por não estar tão presentes na fase mais operacional do serviço, pelo que se torna difícil avaliar o desempenho das funções dos colaboradores na prática. Torna-se então fundamental a partilha de informação por parte da equipa.

Fará sentido que em conjugação com este manual sejam realizadas reuniões de departamento mais frequentes de modo a assegurar que os procedimentos estão a ser cumpridos. Estas reuniões permitem analisar as dificuldades da equipa, e trabalhar em estratégias que as solucionem. São também uma excelente forma de incentivar a comunicação entre colegas e com as respetivas chefias, permitindo que se sintam ouvidos.

Se forem tidas em atenção eventuais problemas expostos, e forem tomadas atitudes no sentido de serem ultrapassados, verificar-se-á um potencial de melhoria da moral e do espírito dos colaboradores, o que por sua vez resulta em maior empenho e comprometimento na realização de um bom trabalho.

Em simultâneo, o colaborador também sentirá que terá de apresentar um bom desempenho, já que o seu trabalho será mais frequentemente analisado. Poderá também chamar-se a atenção para determinadas situações e ações que até então eram percecionadas corretas ou pouco relevantes, mas que na realidade poderiam comprometer a excelência exigida do serviço.

Conclusão

Através da revisão da literatura verificou-se que o setor do turismo sofreu grandes quebras em resultado da crise pandémica da covid-19, e que apesar do ano de 2021 ter registado melhorias, o setor continua com diversos desafios a superar para voltar a atingir os valores pré pandemia. Portugal é um país de enorme potencial turístico que está a ser cada vez mais explorado nesse sentido. Esta capacidade turística verifica-se numa oferta cada vez mais diversificada, tendo o seu foco cada vez mais na qualidade do serviço prestado.

A análise do hotel onde decorreu o estágio permitiu constatar que apesar de existir um plano de integração estruturado para os novos colaboradores da receção, que passa pela visita às instalações, fornecimento de um manual de boas-vindas e de procedimentos, com a leitura do mesmo no local de trabalho, e a passagem pelo *housekeeping*, não existe rigor na sua aplicação. Não só pelo facto do manual entregue conter procedimentos que já não se realizam, e carecer de outros que no decorrer dos anos foram adotados, mas também pelo facto de alguns colaboradores não terem tido diretamente acesso ao mesmo, e outros acabaram por não passar pelo *housekeeping* como seria suposto.

Terá de existir um maior rigor por parte dos colaboradores no cumprimento das suas funções, mas também das chefias na exigência que exercem sobre os mesmos, e na correta aplicação do plano de integração já existente.

Futuramente seria de desenvolver um plano de acompanhamento e avaliação da adaptação e desempenho dos novos colaboradores.

Apesar desta não ser a primeira experiência no departamento da receção, terá sido a primeira na qual desempenhei um papel ativo na equipa, mantendo-me em constante contacto direto com os hóspedes e clientes. Esta experiência teve um saldo bastante positivo na minha formação profissional. Ao longo do estágio foi possível ganhar mais confiança e agilidade no desempenho das funções, e ter um contacto mais abrangente do *Property Management System* (PMS) utilizado. Verificou-se também uma melhoria na resposta perante situações de reclamações de clientes, que são sempre delicadas, mas para as quais é fundamental saber reagir.

Referências

- (s.d.). Obtido em 4 de janeiro de 2022, de Registo Nacional de Turismo:
<https://registos.turismodeportugal.pt/>
- Abranja, N., Almeida, M., & Almeida, A. E. (2019). *Gestão do alojamento, receção e housekeeping*. Lidel.
- Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lidel.
- Diário da República*. (2017). Obtido em 10 de dezembro de 2021, de Decreto-lei 80/2017, de 30 de Junho: <https://dre.tretas.org/dre/3015635/decreto-lei-80-2017-de-30-de-junho>
- Dionísio, T. C. (2020). *Gestão das Operações na Hotelaria 5 estrelas: Monte da Quinta Resort/ Wyndham Grand Algarve*. Universidade do Algarve. Obtido em 12 de dezembro de 2021, de <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/15272/1/ESGHT-MDGH.%20Relat%c3%b3rio%20de%20Est%c3%a1gio%20corrigido%20pdf.pdf>
- Estatística, I. N. (2021). *Estatísticas do Turismo 2021*.
- Everard, J. N. (2010). *O segmento de mercado MICE nos hotéis de luxo em Lisboa*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Obtido em 16 de dezembro de 2021, de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/2400/1/2010.04.07_.pdf
- Faria, R. N. (2011). *Turismo de Golfe: Um segmento do mercado do turismo desportivo*. Universidade da Madeira. Obtido em 16 de dezembro de 2021
- Ferreira, V. L. (2017). *A melhoria da formação de novos colaboradores de Front Office: O caso do Penha Longa Resort*. Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
- INE. (2021). *Estatísticas do Turismo 2021*.
- Lopes, S. C. (2013). *Relatório de Estágio no Hotel Villa Batalha: A organização interna dos departamentos de F&B e Alojamento de um Hotel de 4 estrelas*. Instituto Politécnico de Leiria. Obtido em dezembro de 2021
- Melo, A. (2018). *Gestão Hoteleira no Ciprotur Hotel Group*. Obtido de <https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/5225/1/DissertMestradoAnaBeatrizBragaMelo2019.pdf>
- Mónico, L., Alferes, V., Castro, P., & Parreira, P. (2007). *A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa*. *Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*.
- Monteiro, C. (2017). *Marriott Praia D'el Rey Renova-se. Publituris*. Obtido em maio de 2022, de <https://www.publiturishotelaria.pt/2017/01/06/marriott-praia-del-rey-renova/>

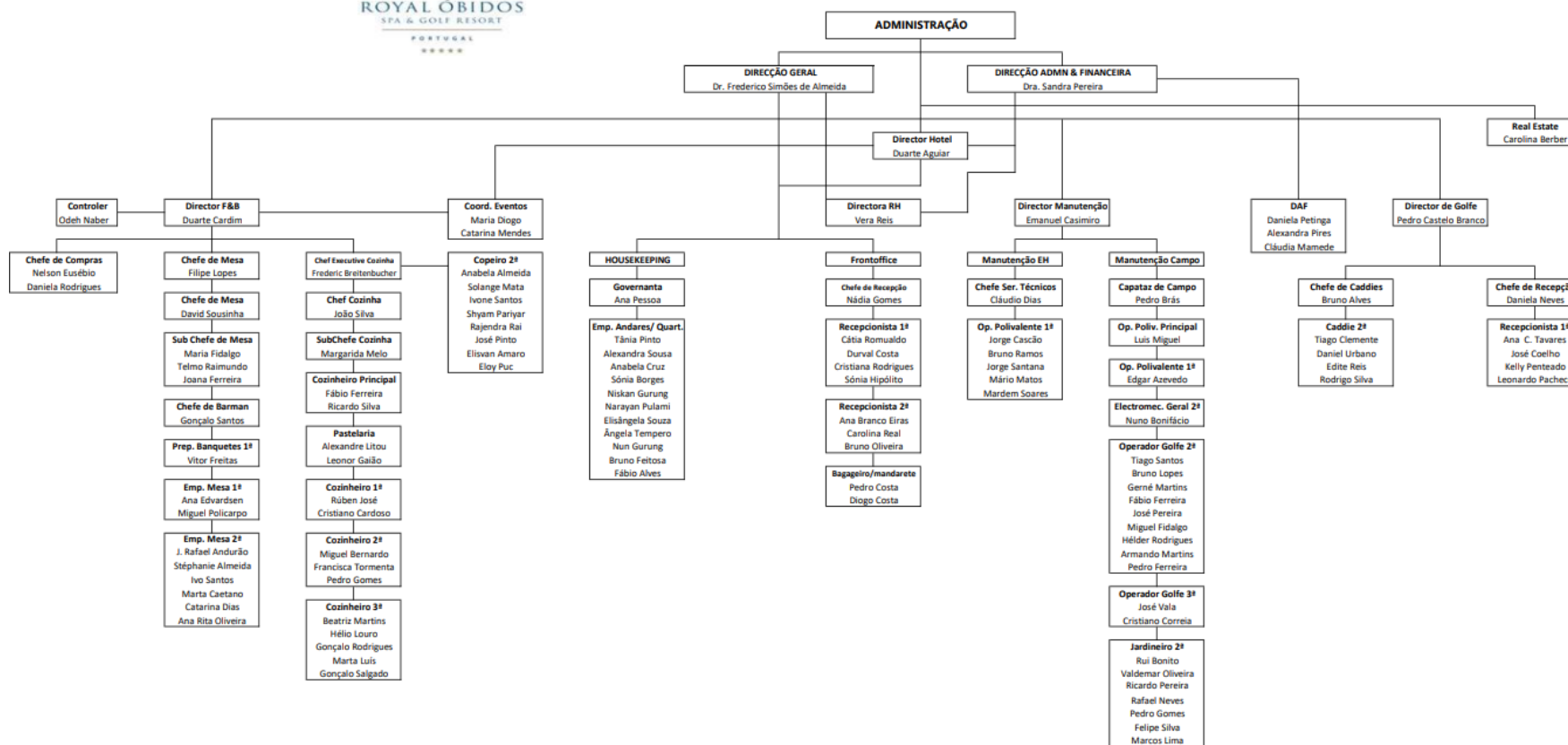
- Nunes, M. R., & Brito-Henriques, E. (2016). *As novas ruínas do turismo residencial: uma aproximação ao caso Bom Sucesso, Óbidos, Portugal*. Obtido em maio de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/319471810_As_novas_ruinas_do_turismo_residencial_uma_aproximacao_ao_caso_Bom_Sucesso_Obidos_Portugal
- OMT, O. M. (2015). *Hotel Classification Systems: Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels*.
- Rebelo, R. (2018). *Relatório de Estágio no Hotel Casino Chaves: Manual de Acolhimento e Procedimentos como proposta para a Qualidade do Serviç.* Instituto Politécnico de Leiria. Obtido em janeiro de 2021
- Redondo, B. (2013). *Relatório de Estágio no Tivoli Hotels & Resorts: Organização do Departamento de Reservas Individuais e o Projeto de Outbound*. Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
- Sousa, R. M., & Hellmann, R. M. (2019). *A importância do concierge na hospitalidade em resorts de Florianópolis*.
- Turismo de Portugal. (s.d.). *Empreendimentos turísticos*. Obtido em 20 de 11 de 2021, de http://business.turismodeportugal.pt/pt/Planear_Iniciar/Como_comecar/Empreendimento_Turisticos/Paginas/default.aspx
- Vilela, M. L. (2011). *A oferta de turismo de saúde em Lisboa: o segmento bem-estar*. Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril. Obtido em 16 de dezembro de 2021, de <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18466/1/2011.04.018.pdf>

Anexos

Anexo 1 – Organograma Royal Óbidos



ORGANOGRAMA



Anexo 2 – Comentário Booking.com relativo ao staff

10 **Maria, pt** 5 de mar de 2022
Número da reserva [3963657243](#)

Categorias básicas ⓘ

Funcionários	10	Limpeza	10	Localização	10
Comodidades	10	Conforto	10		

Traduzir para português

relaxing
😊 welcoming staff restaurant staff exceptional. spacious bedroom

Anexo 3 – Comentário Booking.com relativo ao pequeno-almoço

9,0 **Helga, pt** 14 de mar de 2022
Número da reserva [2413470076](#)

Categorias básicas ⓘ

Funcionários	7,5	Limpeza	10	Localização	5
Comodidades	10	Conforto	10	Relação preço-qualidade	7,5

Hotel do mais confortável que já tive

- 😊 Quarto bastante grande, com cama King Size. Banheira no wc com vista mar. Silencioso, limpo, garagem subterrânea.
- 😞 Esperava um pequeno almoço mais diversificado tendo em conta as 5 estrelas. Porta de acesso à garagem com vista direta para a entrada do Spa. Hotel distante de Óbidos e de outros locais mais movimentados. Para quem quer descansar é o ideal.

Anexo 4 – Comentário Booking.com

9,0 MikeWhiskey1976, pt
Número da reserva 2983429321


14 de mar de 2022

Categorias básicas ⓘ

Funcionários	10	Limpeza	7,5	Localização	7,5
Comodidades	10	Conforto	10	Relação preço-qualidade	7,5

Categorias adicionais ⓘ

Pontuação da cama 10

 Traduzir para português

- 😊 Staff was extremely polite, attentive and always ready to please. Transport to and from the villa in their golf carts was very good as it was raining when we arrived and during that day. Well stocked bar in the main building. Comfortable beds, pillows and very quiet. Air conditioning meant perfect temperatures in the villa.
- 😞 Breakfast served in the villas was VERY weak. Definitely not worth the value paid. Regretted not going for the buffet even if it meant we'd have to get dressed/ ready earlier. The couches in the villas were pretty but uncomfortable... also, maybe white wasn't the best choice of colour for them? One was pretty stained from what looked like dyed pants from a previous guest.

Apêndices

Apêndice 1 – Manual de Procedimentos da Recepção



EVOLUTEE HOTEL

ROYAL ÓBIDOS
SPA & GOLF RESORT



Manual de procedimentos

Recepção

Introdução

Seja bem-vindo(a) à equipa da receção do Evolutee Hotel!

Como novo colaborador, é agora peça importante de uma equipa que tem como objetivo providenciar um serviço de 5 estrelas a todos os hóspedes e parceiros.

O rececionista é o elemento com maior impacto na experiência do cliente. É da sua responsabilidade garantir que este se sinta bem-vindo, confortável, importante e seja bem tratado, desde o primeiro contacto.

A receção é um departamento que trabalha com informação da qual depende a qualidade do serviço prestado pelo hotel. É desse modo importante que todos os colaboradores deste departamento tenham todo o conhecimento necessário à correta realização das suas funções.

O manual de procedimentos da Receção tem por objetivo transmitir todas as informações necessárias à prestação de um serviço alinhado com as elevadas exigências da marca.

Este manual vai acompanhá-lo(a) ao longo da sua formação interna, enquanto ferramenta de auxílio à execução dos procedimentos da receção.

Não é esperado que absorva todos os conhecimentos aqui refletidos numa só leitura. Recorra ao manual sempre que necessário.

Para além do manual, terá sempre disponível a equipa da receção para o/a apoiar e auxiliar em qualquer dúvida. Juntos alcançaremos com mais facilidade todos os objetivos.

Índice

Introdução	39
Índice	40
O hotel	42
Estrutura organizacional	0
1. Caracterização da unidade	1
1.1. Unidades de alojamento	1
1.2. Restauração.....	4
1.3. Spa	6
1.4. Salas de conferências.....	7
1.5. Clubhouse / Golf.....	7
2. Rececionista.....	7
2.1. Soft skills	8
2.2. Aparência e uniforme	8
2.3. Comunicação com o hóspede	9
2.4. Regras de comportamento durante o turno.....	9
2.5. Reclamações	10
3. Tarefas Gerais.....	10
4. Telefones	13
5. Reservas.....	16
6. Check-in	19
7. Check-out	21
8. Programas e Pacotes	23
9. Vouchers.....	23
10. Vips.....	24
11. Dog Friendly.....	25
12. Fecho de Caixa	27
13. Agências e Operadores	27
Preços PVP e NET.....	27
Faturação	28
14. Housekeeping	28
14.1. Limpeza dos Quartos	28
14.2. Perdidos e achados	29
14.3. Minibar	30
15. Manutenção - RoyalMax	33
	40

16. Chaves	33
Registo de Chaves - Hotel e Viaturas	33
Emissão de chaves para os quartos	34
17. Requisições internas	34
18. Sistema Sihot	34
1. Inserir reserva	34
2. Check-in	38
3. Advanced Deposits	39
4. Check-out	39
5. Nota de crédito.....	42
6. Criar PM's	43
7. Contas diversas	43

Reservas Profissionais / Reservas de alojamento com Golf – 262 240 226

Para assuntos e dúvidas relacionados com Agências de Viagens e Agências online e operadores:
reservations@evoluteehotel.com ou nadia.gomes@evoluteehotel.com

Assuntos relacionados com Grupos – sales@royalobidos.com

Reservas Particulares – 262 240 220 | reservations@evoluteehotel.com

Reservas Golf – 262 965 220 | golf.reservations@royalobidos.com

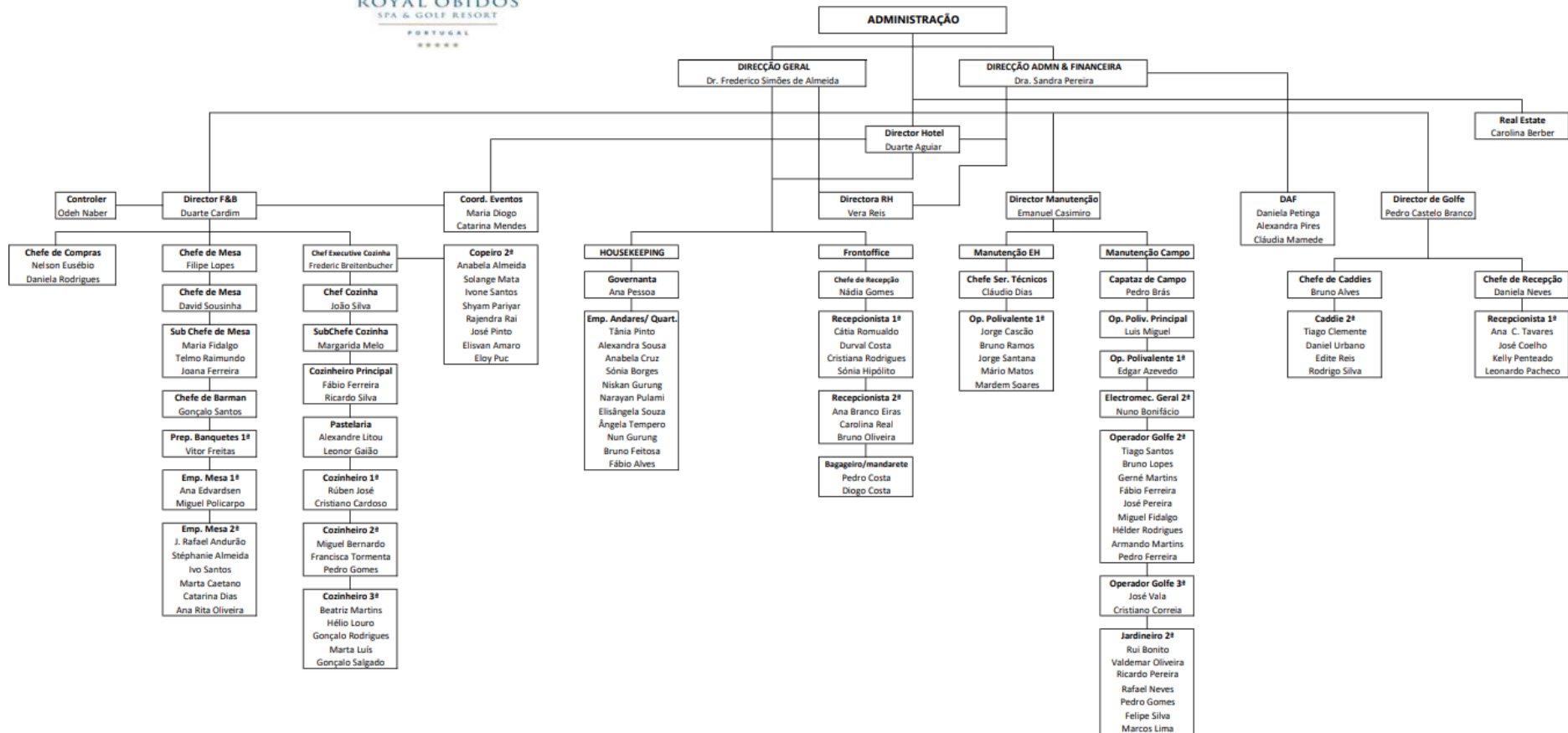
Reservas SPA – 262 240 244 | royal.obidos@mandalay-spa.com

Recursos Humanos – vera.reis@evoluteehotel.com

Estrutura organizacional



ORGANOGRAMA



1. Caracterização da unidade

1.1. Unidades de alojamento

Quartos e suites

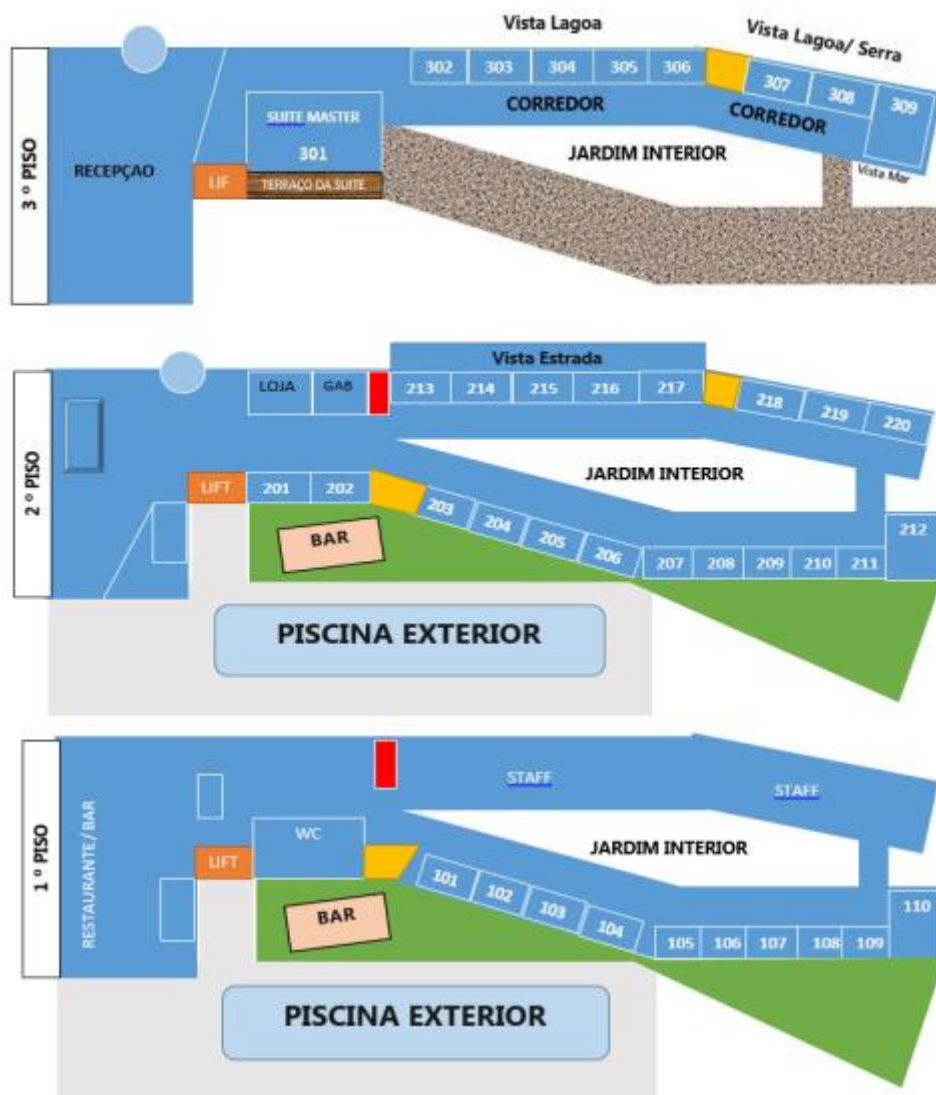
- **36 Quartos Duplos** – Superior (vista jardim) e Deluxe (vista mar) sendo o #213 adaptado para pessoas com mobilidade reduzida (aproximadamente 40m²);
- **2 Suites** (aproximadamente 62m²);
- **1 Suite Master** (aproximadamente 83m²);

Os quartos dividem-se por pisos da seguinte forma:

- **1º Piso** - 9 Quartos Deluxe (do #101 ao #109) e uma Suite (#110);
- **2º Piso** - 11 Quartos Deluxe (do #201 ao #211), 8 Quartos Superiores (do #213 ao #220) e uma Suite (#212);
- **3º Piso** - 7 Quartos Superiores (do #302 ao #309) e uma Suite Master (#301).

Mapa de Quartos por Piso

Nota: Todos os #’s têm a mesma dimensão, menos as suites, mas ambos dispõem de uma base de chuveiro e banheira.



Os #’s standard têm capacidade de alojar até 3 pessoas (possibilidade de colocar uma cama-extra ou um berço). Já as suites podem alojar até 4 pessoas (possibilidade de colocar até 2 camas-extra ou berços).

Berços: gratuito

Camas extra/ sofá-cama: 30€ por noite (3-12 anos) ou 60€ (+ de 13 anos)

Todos os quartos podem ser feitos a cama de casal ou camas twin (colchões permitem estar separados ou juntos). As suites apenas permitem cama de casal.

Todos os quartos dispõem de varanda, telefone, internet, ar-condicionado, televisão por cabo/satélite, cofre, roupões de banho e chinelos, casa de banho com duche e banheira, secador de cabelo, minibar, máquina de café (com 2 cápsulas de chá e 2 de café de oferta repostas diariamente). Em cada estadia é ainda colocada uma garrafa de água de oferta.

Os amenities são repostos pelo *Housekeeping* diariamente, caso se verifique a necessidade, ou mediante o pedido do cliente em qualquer momento e sem custos adicionais.

<i>Amenities disponibilizados</i>	<i>Amenities a pedido</i>
Sabonete	Toca para o cabelo
Gel de banho	Kit dentário (escova e pasta de dentes)
Shampoo	Shaving set (espuma barbear e gillete)
Condicionador	Vanity Set (lima, algodão e cotonetes)
Kit de costura (agulha e linhas)	
Graxa para os sapatos	

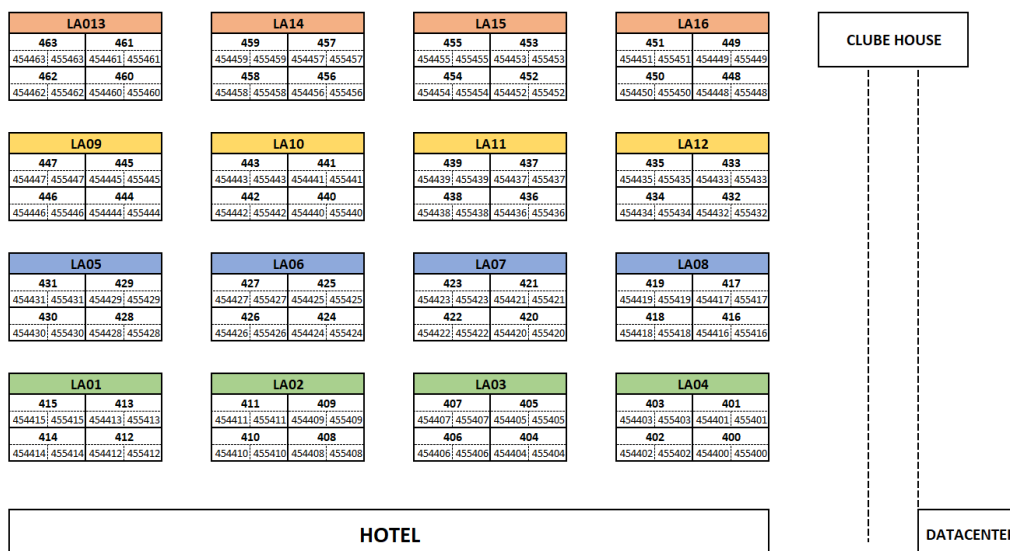
Apartamentos

Os apartamentos ficam localizados em frente ao edifício principal do hotel, o acesso é pedonal.

- T0 - consiste num estúdio composto por *kitchenette* e casa de banho com **banheira**.
- T1 - consiste numa suite com **base de duche**, *kitchenette* com mesa de refeições e sala com sofá-cama.
- T2 - é composto pela junção de um apartamento T0 e um T1, que partilham um *hall* de entrada e onde é concedido ao hóspede o acesso a ambos os lados.

64 apartamentos – T2

128 quartos (64 T0 (internos - B) e 64 T1 Externos (A))



Os apartamentos dispõem de varanda com mesas e cadeiras, TV com canais nacionais e internacionais, internet, cofre e secador de cabelo.

Camas podem ser de casal ou twin, à semelhança dos # de hotel.

Kitchenette equipada com: máquina de café (oferta de 2 cápsulas de café e 2 de chá), forno, máquina de lavar loiça, mini frigorífico com congelador, chaleira, cutelaria, pratos, copos, panelas, tachos e frigideiras.

1.2. Restauração

COBALT Restaurante – Piso 1

Horário de funcionamento:

- Pequeno-Almoço: 07h30 às 11h00.
- Almoço: 12h30 às 15h00
- Jantar: 18h30 às 22h00 (horário de inverno) – 19h00 às 22h30 (horário de verão)

Funciona à “carta”, estando o Buffet apenas disponível em certas ocasiões (grupos organizados).

COBALT BAR – Piso 1

Horário de funcionamento: 07h00 às 23h00

LOBBY BAR – Piso 2

Horário de funcionamento: 10h00 às 23h00

POOL BAR – Piso 1

Horário de funcionamento: 11h00 às 20h00 (aberto durante o verão, conforme as condições climatéricas)

ROOM SERVICE

Horário de funcionamento: 11h00 às 23h00

O serviço de Room Service está disponível em todos os quartos com um menu limitado.

A todos os pedidos acresce a **Taxa de Room Service** de 5€.

As chamadas recebidas com estes pedidos devem ser transferidas para o F&B. Só aceitamos pedidos de Room Service em caso de impossibilidade de contactar com o F&B.

THE LEGEND - Clubhouse

Horário de funcionamento da Cozinha: 07h30 às 16h00

Horário de funcionamento do Bar: 07h00 às 19h00

O **pequeno-almoço** está sempre incluído nas reservas diretas. É servido em buffet no Cobalt.

Pequeno-almoço no hotel – 15€

Todos os PA devem ser marcados. A receção é responsável por solicitar essa informação ao check-in e preencher o formulário que deverá enviar por email até às 21h00.

No caso de Early Check-out na madrugada temos disponível a **Breakfast Box**, em substituição do PA, com:

- Sanduiche mista
- Pastelaria
- Peça de fruta

- Água mineral sem gás
- Néctar de fruta

A **Meia Pensão** funciona para almoço ou jantar com um menu específico, sugestão do chef e pré-definido todos os dias (40€/pax, sem bebidas incluídas). A **Pensão Completa** inclui o almoço e jantar (80€/pax, sem bebidas incluídas). Estes menus não podem ser marcados no próprio dia.

O **suplemento de bebidas** é 9,50€/pax, por refeição (água, sumos, cerveja ou vinho da casa, café e chá).

Está também disponível a opção de PA no quarto. Neste caso há um custo de Taxa de Entrega de 5€. O pedido pode ser feito diretamente ao Restaurante ou deixando um formulário na porta do quarto.

Estão disponíveis opções vegetarianas, sem glúten e para celíacos.

1.3. Spa

O Spa está disponível para tratamentos diariamente, para hóspedes e passantes, das 10h00 às 19h00, mediante marcação.

O ginásio está em funcionamento todos os dias das 07h00 às 20h00, mediante marcação.

O acesso à piscina interior, sauna e banho turco é das 09h00 às 20h00. O uso de touca não é obrigatório, mas recomendado para cabelos pintados/descolorados.

As toalhas para a piscina podem ser entregues tanto na receção do hotel como no spa. As chaves dos quartos de hóspedes abrem os cacifos do spa.

O circuito de águas está disponível para passantes pelo valor de **25€/pax**, mediante disponibilidade. Inclui o acesso à piscina interior, sauna, banho turco e ginásio.

Menores de 16 anos não podem utilizar o spa. Podem utilizar a piscina interior, acompanhadas por um adulto, nas **Happy Hour** das crianças: das 10h00 às 12h00 e das 15h00 às 17h00.

Brochura do Spa – verificar preços e massagens na brochura

1.4. Salas de conferências

O hotel dispõe de 6 salas de conferências equipadas e com a possibilidade de se juntarem para criar salas de maiores dimensões. Capacidade para receber até 360 pessoas em plateia.

1.5. Clubhouse / Golf

O campo de golfe de 18 buracos//72 PAR foi projetado por Severiano Ballesteros e atrai jogadores de todos os níveis.

Dispõe de pro shop, restaurante, bar e lounge para membros e de um terraço panorâmico sobre o campo de golfe e o mar.

Na Golf Pro Shop estão disponíveis para venda artigos como:

- Indumentária diversa de marca com logo Royal Óbidos;
- Equipamento de chuva Galvin Green;
- Sapatos de golfe;
- Acessórios diversos (bonés, luvas, pitch-repairs, etc.);
- Bolas de golfe com logo Royal Óbidos;
- Equipamento de golfe feito à medida.

2. Rececionista

A importância do rececionista num estabelecimento hoteleiro é reconhecida por todos, o que só por si deverá constituir motivo de orgulho pessoal e profissional.

Os hóspedes são a nossa primeira prioridade, pelo que devemos, sempre que possível, satisfazer todas as suas necessidades.

Os nossos hóspedes esperam nada menos que o melhor em termos de serviço. E é isso que constantemente tentaremos atingir.

Mantenha uma atitude alegre e atenciosa no contacto com os clientes internos e externos.

Devemos disponibilizar-nos para ajudar o cliente a reservar restaurantes, transferes e outros serviços.

Sempre que nos peçam indicações de restaurantes, devemos sempre sugerir os nossos em primeiro lugar. Evitar das opiniões pessoais nas sugestões.

Cientes portadores de deficiência

Existe um quarto (213) e 1 apartamento (414) adaptados a pessoas com mobilidade reduzida.

Sempre que um cliente se aproxime do balcão em cadeira de rodas, o rececionista deverá sair do balcão para atender o cliente.

Todos os clientes portadores de deficiências deverão ser acompanhados ao quarto.

Para hóspedes com deficiência auditiva, temos uns dispositivos para o alarme de incêndio.

2.1. Soft skills

- Ser apurado
- Ser profissional
- Ser simpático – gerindo as suas emoções de modo a proporcionar um bom atendimento
- Estar sempre atento
- Estabelecer contacto visual
- Ser amigável
- Fazer um atendimento de qualidade, no tempo adequado
- Gerir as objeções e as reclamações dos clientes
- Saber trabalhar sob pressão
- Ser seguro – naquilo que faz e nas informações que presta
- Estar bem informado para conseguir informar o cliente

2.2. Aparência e uniforme

O colaborador é responsável pela conservação do uniforme que deve manter limpo e engomado.

Os sapatos devem ser pretos e fechados, de salto baixo ou médio, e devidamente engraxados. Não são permitidas sandálias, chinelos, sapatilhas ou botas.

Podem ser utilizados acessórios discretos. A maquiagem deve ser simples e as unhas curtas devidamente cuidadas, e, caso pretenda, com vernizes pouco chamativos (cores neutras; manicure francesa).

A barba deve ser cuidada. O cabelo muito comprido deverá ser apanhado.

A placa de identificação deve ser colocada do lado esquerdo do peito.

2.3. Comunicação com o hóspede

Quando um hóspede se dirige ao balcão o rececionista deve, sempre que possível, interromper o trabalho que está a fazer, sorrir e cumprimentar o cliente. Questionar o que este deseja e focar as atenções no mesmo.

Deve ficar de pé enquanto atende o cliente, mantendo o contato visual e postura adequada.

Caso não possa atender de imediato o cliente, acene com a cabeça ou cumprimente com um “Boa tarde” para que este saiba que a sua presença foi notada.

É importante transmitir confiança no discurso, e nesse sentido o rececionista deve sempre manter-se informado, prestando informações claras e concisas.

Nunca trate o cliente por tu ou você. Utilize um tratamento formal (Senhor, Senhora D^a) ou Dr. caso seja portador de título académico do nosso conhecimento.

Utilizar o nome dos clientes sempre que o saiba, com simpatia e um sorriso.

Não se deve dizer	Deve dizer-se
Não sei	Procurarei saber
Não há nada que eu possa fazer	Deixei-me ver o que posso fazer
Por favor, espere um minuto	Só um momento por favor
Isso não me diz respeito	De que forma poderei ajudar
Desculpe, estamos cheios	Peço desculpa, mas o hotel está completo. Mas terei imenso prazer em o ajudar a fazer reserva noutro hotel

2.4. Regras de comportamento durante o turno

- Evite apoiar-se ou encostar-se ao balcão ou às paredes, debruçar-se sobre o balcão ou estar de costas para o cliente.
- Atenção à linguagem utilizada e ao tom de voz, mesmo entre colegas. Evite falar ou rir alto. Fale sempre com respeito e cortesia.

- Fumar apenas é permitido nas áreas de serviço para o efeito.
- Trabalhe em equipa. Auxilie sempre um colega em dificuldade.
- Tenha em atenção à organização. Não termine o turno sem deixar a sua secção organizada.
- É proibido atender chamadas pessoais na receção.
- Não se ausente da receção deixando-a sem ninguém para atender.

2.5. Reclamações

Todos os colaboradores devem saber onde se encontra o livro de reclamações.

Deve ouvir a reclamação com atenção e não interromper o cliente. Mostre interesse. Faça questões e tome nota das situações expostas.

Em primeiro lugar lamentar o sucedido. Caso seja um assunto que consiga resolver de imediato, deve disponibilizar-se para o fazer e informar o cliente de que forma. Assegure-se que as soluções propostas são do agrado do cliente.

Deve dar sempre a entender que faremos tudo para solucionar o problema em questão.

Caso a resolução não esteja ao seu alcance, deve chamar alguma chefia que o possa fazer.

Na impossibilidade de alguém da direção ou chefia falar diretamente com o cliente, informá-lo que a reclamação será transmitida a alguém superior que a irá analisar e tomar as medidas necessárias para resolver a questão de forma a garantir a satisfação do cliente. Neste caso deve ficar com o contacto do cliente.

3. Tarefas Gerais

Existe um exel com a descrição completa das tarefas de cada turno.

No exel do Diário da Receção está uma *checklist* que deve ir sendo confirmada durante o turno.

Receção – Turno Receção – Diário Receção – Tarefas e descritivos de turno

Turno A

1	Contagem de caixa
2	Verificar se PMs 9000, 9002 e 9009 estão abertas
6	Leitura do turno no Diário de receção antes do colega do turno anterior sair. Abrir turno no diário da receção.
4	Verificar se há despertar e ligar 5 min depois para o Quarto
6	Leitura de emails recebidos e enviados desde a última data/hora trabalhada
6	Analisar o Relatório de In-house (transferes / check-ins e Check-outs)

7	Verificar Lobby (Luzes, Loja)
8	Tomar conhecimentos de grupos, reuniões, eventos a decorrer no Hotel.
9	Passar os horários dos pequenos-almoços dos hóspedes In House
10	Manter controlo sobre os e-mails
11	Rever contas do check-outs e verificar check-ins
12	Rever se existem pedidos especiais (VIPs, late check-out, aniversário, momentos especiais)
13	Sempre que houver check-outs informar HSK
14	Atualizar estado dos quartos, confirmando com HSK
15	Manter os expositores do balcão arrumados e com brochuras
16	Manter sofás e almofadas arrumados
17	Verificar storage da receção
18	Fazer consulta genérica do TPA
19	Na passagem do turno A tirar o relatório de caixa (Cash, Multibanco, visa, mastercard), confirmar caixa
20	Informar ao colega do turno C todos os acontecimentos que se passaram durante o turno da manhã e passar informações.

Turno C

1	Leitura do diário da receção e emails recebidos
2	Confirmar caixa (cash e TPA), se está correto e assinar folhas
3	Abrir turno no diário da receção
4	Leitura de emails recebidos e enviados desde a última data/hora trabalhada
5	Verificar pedidos especiais no relatório in-house e confirmar se foram entregues
6	Confirmar quais os quartos limpos sem entrada
7	Atualizar estado dos quartos, confirmando com HSK
8	Verificar malas no storage
9	Confirmar folha de minibares e atualizar ficheiro/lançar em SIHOT
10	Manter os expositores do balcão arrumados e com brochuras
11	Manter sofás e almofadas arrumados
12	Informar via whatsapp os quartos sem crédito e fechar em SIHOT
13	Deixar informação de pedidos de despertar para o Night efetuar
14	Enviar relatório de ocupação para os seguranças
15	Caso haja lançamentos de golf, CH tem de enviar fatura até às 17h
16	Conferir Care List
17	Preencher o Relatório Diário da Receção
18	Preparar check-ins para o dia seguinte e confirmar se tudo se encontra correto com as reservas

19	Até às 21:00h enviar a folha do PA do dia seguinte
20	Confirmar se as entradas com débito em cartões virtuais foram efetuados e faturados
21	Confirmar todos os fechos de Outlets, se o cash entregue é correto com o talão
22	Confirmar com o F&B as refeições dadas e atualizar no relatório diário
24	Pelas 23h, apagar as luzes da loja e fechar a porta

Turno D

1	Leitura diário receção
2	Verificar créditos, cc virtuais, e identificações dos check-ins
3	Fecho e abertura PM 9000. Imprimir duplicado
4	Fecho e abertura PM 9002 (TOPSPA). Imprimir duplicado
5	Faturar PM 9009. Imprimir duplicado.
6	Imprimir Relatório de Caixa e Relatório de Depósitos Antecipados
7	Fecho dos TPA - Imprimir folha comissões
8	Preencher folha de rosto relatório diário
9	Enviar email Log Reservas + Relatório de Novas Reservas
10	Check-ins em falta - Fecho night auditor
11	Guardar PDF relatório de lançamentos do dia, ocupação e gestão
12	Imprimir folha de controlo de chaves
13	Envio SEF. 504055330 - 00 - 171485985624
14	Preencher mapa diário estatístico
15	Fazer relatório In-House e juntar relatório diário receção
16	Relatório Chegadas/Permanências/Saídas
17	Preparar check-outs
18	Imprimir Relatório de Saldos
19	Email relatório RoyalMax pedidos pendentes
20	Ronda para verificar pedidos de PA
21	Verificar agrafador e impressora
22	Enviar emails com relatórios
23	Enviar email c/Relatório Lançamentos Anulados/Notas de crédito/Reservas canceladas
24	Reiniciar os pcs da receção todos os dias

Passagem de turno

Todas as informações relevantes de situações e pedidos efetuados durante o turno devem ser registadas no excel “Diário da Receção”. Sempre que existe uma passagem de turno os colegas de ambos os turnos devem ler o diário e reportar todas essas situações.

Não guarde para si informações. Partilhe-as com os colegas para que todos estejam a par e melhor possam lidar com situações que surjam.

Índice		Diário de Recepção - Evolutee Hotel	
** 07/02/2022 ** Turno A ** Sónia Hipólito			
29/sep	Ficou o Roll-up da JAC no storage da recepção		OK
06/fev	SH - Ver email marcação de voucher com Nádia		OK
02/fev	Informações: <ul style="list-style-type: none"> Quartos com camas de casal que não se separam - 110, 212, 301 e 309; Apartamentos - Nome da Rede WIFI: RO_Villas // Password: royalobidos2020; há 1 saca-rolhas nas gavetas brancas para emprestar a hóspedes; MNT e F&B cada departamento tem o seu buggy e eles é que são responsáveis pela chave e tudo relacionado com o buggy; está uma chave sextavada na caixa registadora. É dos suportes de parede que têm os frascos de desinfetante, creme de mãos, etc; a recepção tem 2 chaleiras elétricas novas (móvel do café) só para emprestar aos quartos; no storage estão cabos de bateria; DAF tem máquina de medir a tensão (sem pilhas) 		Importante
11/mar	Apartamentos Expedia tem a seguinte denominação: T0 - Básico T1 - Standard		Info

Neste exel está muita informação que é importante reler com alguma frequência.

4. Telefones

Sempre que possível, atender o telefone até ao terceiro toque.

Caso o telefone toque na presença de clientes, deve utilizar o bom senso. Caso esteja a atender um cliente pessoalmente, não o interrompa para atender a chamada. Caso esteja na presença de um cliente, mas não diretamente a atendê-lo, peça licença para atender.

Devolver a chamada sempre que não conseguir atender, especialmente chamadas de hóspedes.

Seja simpático e sorria enquanto fala (isso sente-se na voz e torna-a mais amigável), mostre-se sempre disponível e fale de forma clara e positiva.

Não falar muito depressa ou muito devagar. Pronuncie as palavras correta e claramente.

Evitar o uso de diminutivos, gírias e palavras menos próprias, tais como: ok, pronto, um minuto, tá bem, tchau. Evitar utilizar a palavra Não.

Se tiver com dificuldade em compreender, não coloque o problema na outra pessoa, mas sim a situação em si. Por exemplo “Estou com alguma dificuldade em ouvi-lo, poderia falar um pouco mais alto por favor?”.

Chamadas externas

“Evolutee Hotel, bom dia, fala o/a “rececionista”, em que posso ser útil?”

Perguntar o nome do cliente e utilizá-lo ao longo da conversa.

Não interrompa o cliente enquanto este fala, mas evite ficar em completo silêncio. Utilize expressões como “com certeza” ou “ah sim”, para que este se certifique que o está a ouvir.

Faça apontamentos e registre todas as informações.

Reconfirmar os dados fornecidos pelo cliente para se certificar que estão corretos.

Ao terminar a conversa questione se pode ajudar com mais alguma questão e informe que estamos ao dispor caso necessite de mais algum esclarecimento.

Despeça-se adequadamente, agradecendo o tempo dispensado.

Chamadas internas

“Receção, bom dia, fala o/a “rececionista”

Transferência de Chamadas

Para transferir uma chamada deve explicar ao interlocutor que o vai fazer, indicando quem o irá atender.

Nunca transferir sem antes falar com a pessoa que irá atender. Deve informar quem está em linha e qual é o assunto.

Se a pessoa para quem vai transferir a chamada não atender, informar o interlocutor que não foi possível transferir a sua chamada e se pretende deixar o seu nome e telefone para que se possa retornar o contacto. Se o interlocutor autorizar, facultar esses dados à pessoa em questão.

No caso de pedir o contacto direto de algum funcionário/ departamento, devemos indicar sempre o email. Os únicos contatos telefónicos que podemos fornecer são o da receção (hotel e golf).

Chamadas para hóspedes

Por questões de privacidade dos hóspedes não deverá confirmar a presença da pessoa no hotel, e nunca referir o quarto do mesmo. Caso peçam para passar a chamada a um hóspede, questionamos com quem estamos a falar e pedimos para aguardar um momento em linha. De seguida ligar para o quarto desse hóspede e questionar se deseja atender. Em caso afirmativo, transferir a chamada.

“Bom dia. Estou a falar com o Sr. x? Sr. X Tenho em linha o Sr. Y, deseja atender? Vou transferir a chamada, não desligue por favor. Obrigado/a.”

Pedidos de despertar

Devemos tomar nota do pedido do cliente e reconfirmar o dia e hora, de forma que não haja erros. Confirmar com o cliente a hora local, para não haver erros com o fuso.

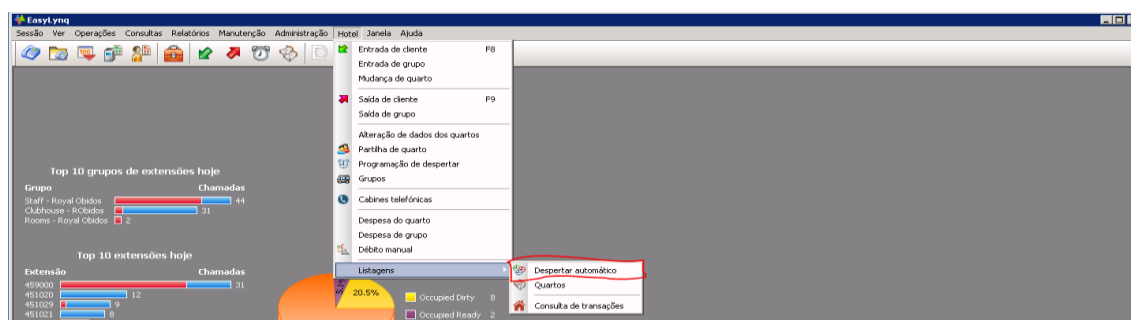
Para programar a chamada: ir à aplicação **EasyLynq**. Clicar em:



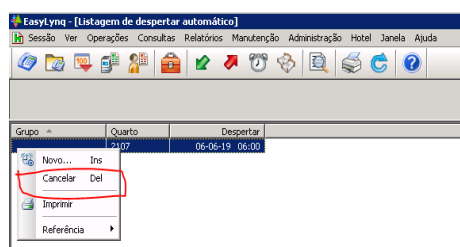
Confirmar hora e quarto referente ao despertar. Ligar para o quarto 5 a 10 min depois da hora do despertar, para confirmar se o cliente acordou.

Quarto	Cliente	Estado	Idioma	Crédito	Acesso	Despesa	DND	MSG	Despertar
2105	EURICO DE SOUSA ...	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2101	GUEDES MONTEIRO...	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2213	LOPA FREIRE, PAUL...	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2102	PIRES MARTINS, AN...	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2103	RICARDO VIEIRA D...	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2104	DE JESUS LUIS VI, ANT	Vacant Dirty	Spanish			0.00			
2107	KRELL, ANDRE	Occupied Dirty	Spanish		Unrestricted	0.00			06:00
2108	HOWELL, PETER	Vacant Dirty	Spanish			0.00			

Se for necessário anular o despertador: Clicar em Hotel – Listagem – Despertar Automático



Por fim vai aparecer a lista de todos os serviços de despertar ativos e carregando com o botão direito em cima do quarto pretendido irá aparecer uma lista, basta carregar no cancelar. Aparece a mensagem para cancelar e carregamos no SIM.



No caso de haver várias chamadas para a mesma hora, devem começar com 5 minutos de antecedência de forma a conseguirem contactar todos os quartos.

5. Reservas

As reservas chegam por diferentes vias – email, telefone e internet. Reservas de Spa e Golf devem ser encaminhadas para o departamento em questão.

Por norma, as reservas online entram automaticamente no sistema. Ainda assim, devemos reconfirmar todos os dados e enviar mensagem ao cliente quando possível (no caso de reservas de operador, nunca divulgar valores na confirmação, já que não sabemos quanto está a pagar).

Ao receber uma solicitação de reserva (por telefone ou email), deverá confirmar desde logo a disponibilidade para as datas em questão e para o tipo de quarto, confirmando a tarifa em Siteminder e o que está incluído na mesma. Caso por alguma razão não possa confirmar, deverá informar o cliente.

Caso o cliente o confronte com o preço, existe flexibilidade para igualar à tarifa da Booking (Bar BB - Opaque). Descontos superiores devem ser sempre confirmados com a chefe de receção. Clientes habituais tem 20% de desconto na BAR.

No caso de **reservas por telefone**, deverá tomar nota do seguinte:

- nome do cliente
- data de chegada e nº de noites
- tipo de quarto e tipo de cama - Se existirem crianças na reserva, deve questionar a sua idade e verificar a necessidade de camas-extra ou berços
- nº de hóspedes
- número de telefone e endereço de email
- eventuais pedidos especiais
- forma de pagamento / garantia de reserva

Deverá ainda informar o cliente da política de cancelamento e horários de check-in e check-out.

Agradeça o contacto e informe que esperamos vê-lo em breve.

As reservas devem ser introduzidas em sistema e enviada uma confirmação por email (utilizando os modelos pré-definidos que se encontram na pasta “Templates” do email).

Essa confirmação deverá ser arquivada na respetiva pasta por mês e dia de entrada (*Geral RO – Receção – Files de reservas*).

Ao atribuir quarto, tenha atenção à origem da reserva e tarifa na escolha do piso. Reserva diretas e com tarifas mais altas deve ser dada preferência por pisos mais altos e melhores vistas.

Na preparação das chegadas, o rececionista deverá **confirmar todas as reservas** do dia seguinte de modo a garantir que está tudo correto e de acordo com o reservado.

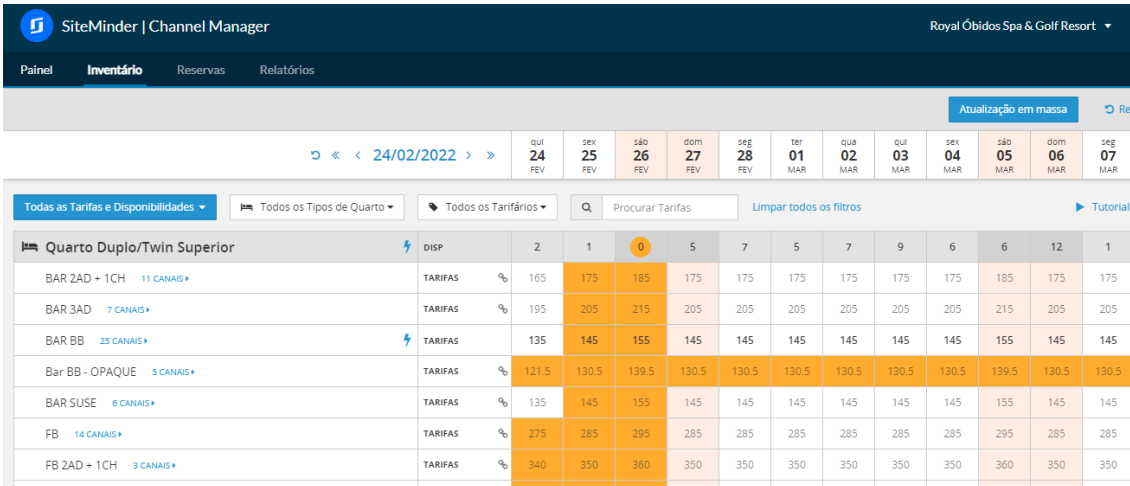
Nunca deverá revelar o número do quarto antes do check-in ao hóspede.

Quartos Complimentary - Quartos gratuitos. Terão de ser sempre autorizados pela direção/ chefe de receção.

Siteminder

O Siteminder é a plataforma de gestão de reservas.

No separador **Inventário** podemos verificar o número de quartos disponíveis, por tipologia e data, e as respetivas tarifas.



The screenshot shows the SiteMinder Channel Manager interface for Royal Óbidos Spa & Golf Resort. The main section is the 'Inventário' (Inventory) tab, displaying a table of room availability and rates. The table is filtered for 'Quarto Duplo/Twin Superior' and shows data for dates from February 24 to March 7, 2022. The table includes columns for room type, availability (DISP), and rates for various categories (TARIFAS).

	qui 24 FEV	sex 25 FEV	sáb 26 FEV	dom 27 FEV	seg 28 FEV	ter 01 MAR	qua 02 MAR	qui 03 MAR	sex 04 MAR	sáb 05 MAR	dom 06 MAR	seg 07 MAR
Quarto Duplo/Twin Superior	2	1	0	5	7	5	7	9	6	6	12	1
BAR 2AD + 1CH 11 CANAIS	TARIFAS 165	175	185	175	175	175	175	175	175	185	175	175
BAR 3AD 7 CANAIS	TARIFAS 195	205	215	205	205	205	205	205	205	215	205	205
BAR BB 25 CANAIS	TARIFAS 135	145	155	145	145	145	145	145	145	155	145	145
Bar BB - OPAQUE 5 CANAIS	TARIFAS 121.5	130.5	139.5	130.5	130.5	130.5	130.5	130.5	130.5	139.5	130.5	130.5
BAR SUSE 6 CANAIS	TARIFAS 135	145	155	145	145	145	145	145	145	155	145	145
FB 14 CANAIS	TARIFAS 275	285	295	285	285	285	285	285	285	295	285	285
FB 2AD + 1CH 3 CANAIS	TARIFAS 340	350	360	350	350	350	350	350	350	360	350	350

No separador **Reservas** podemos verificar as reservas que vão cair no Sihot.

Nesta plataforma conseguimos abrir e fechar as vendas em determinados operadores.

Política de cancelamento

A reserva poderá ser cancelada, sem qualquer penalização, até x dias antes do dia de chegada.

Após esta data, em caso de cancelamento ou não comparência, é debitado o valor de 1 noite.

É cobrada a totalidade da reserva em caso de saída antecipada.

Época alta (junho a setembro) – até 7 dias antes

Época média (abril, maio e outubro) – até 5 dias antes

Época baixa (janeiro a março, novembro e dezembro) – até 3 dias antes

Nos cancelamentos de reservas diretas, é necessário enviar email ao cliente a confirmar o cancelamento.

Tarifas Não-Reembolsáveis

Sendo uma tarifa não-reembolsável é solicitado o pré-pagamento do montante total no ato da reserva. Nesta tarifa não é possível o cancelamento ou alteração de datas – exceto se acordada essa alteração– podemos emitir um voucher no valor da reserva em caso de cancelamento (desde que acordado com a chefe de recepção).

Os valores de depósito não são reembolsáveis em caso de cancelamento ou não comparência.

Depósitos antecipados

É necessário que o cliente envie para o email da recepção um comprovativo da transferência. Uma vez confirmada pelo departamento financeiro, é necessário fazer o lançamento desse depósito na reserva do cliente.

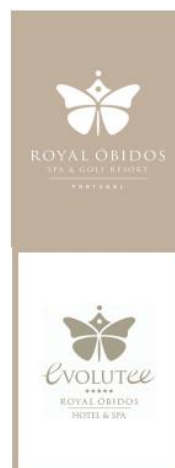
Caso o cliente opte por fazer o pré-pagamento da reserva temos de informar que os valores de depósito não são reembolsáveis em caso de cancelamento ou não comparência. Em caso de necessidade de alteração/ cancelamento da reserva é emitido um voucher com validade 1 ano.

NIB para transferências bancárias

DADOS BANCÁRIOS
BANK DETAILS

ROYAL ÓBIDOS SPA & GOLF RESORT

IBAN: PT50 0033 - 0000 - 45421708008 - 05
SWIFT: BCOMPTPL
Bank Name: Millennium BCP



Receção EH – Receção – Formulários de pagamento – Dados Bancários Royal Óbidos

6. Check-in

Horário check-in: **15h00** (hotel) / **16h00** (apartamentos)

O check-in nunca deverá exceder os 10 minutos.

Procedimentos:

- fazer contacto visual com o cliente à sua chegada, mesmo que estejamos a atender outros clientes, para que entenda que a sua presença foi notada
- cumprimentar e dar as boas-vindas – “Boa tarde, seja bem-vindo ao Evolutee Hotel”
- perguntar em que nome está a reserva (e se possível utilizar o nome do cliente ao longo do CI)
- verificar se o quarto está limpo em sistema e pedir os documentos de identificação de todos os ocupantes do (s) quarto (s)
- pedir cartão de crédito do hóspede caso ainda não tenhamos (caso não pretendam deixar nenhum cartão, fechamos a conta em sistema e informamos o cliente que se existirem extras terão de ser pagos no ato de consumo. Nesse caso, avisar os colegas dos restantes departamentos que o # está sem crédito)
- deve ser sempre solicitada uma garantia de pagamento de reserva (cartão de crédito ou depósito)

- entregar a ficha de registo para o cliente preencher com os seus contactos e rubricar, e digitalizar os documentos em sistema
- ver comentário da reserva (se o PA está incluído, se existem pedidos especiais, camas extra, vips, restrições)
- breve explicação sobre o funcionamento do hotel e a localização dos seus serviços
 - Locais de estacionamento
 - Localização do restaurante e 2 bares
 - Localização do Spa e horários de acesso
 - Informar número da receção (9), e que está aberta 24 horas por dia
- informar o horário do pequeno almoço e tentar efetuar marcação
- entregar o *key pass* e informar o piso e ala do alojamento e indicar dados de acesso à Wi-Fi
- questionar se necessita de ajuda com a bagagem
- desejar uma boa estadia

Após o cliente se dirigir para o quarto, damos *check-in* no sistema e guardamos a ficha de registo do hóspede e outros documentos na respetiva pasta de *check-out* do quarto.

Na existência de **animais de estimação** na reserva, são solicitados os documentos do mesmo e é entregue um termo de responsabilidade para que o hóspede assine. No caso de reservas com **voucher**, pedimos que o mesmo nos seja entregue.

Caso o quarto não se encontre pronto, contactamos o *housekeeping* para darem prioridade e para perceber quanto tempo levará até que fique disponível. Indicar o Lobby Bar caso o cliente pretender tomar algo enquanto aguarda.

Check-in nos Apartamentos

É necessário o pagamento da estadia ao check-in. Apenas os consumos extra ficam para pagar ao check-out.

Nota: fazer “Lançamento antecipado” para caírem todas as noites.

O **Early check-in** é gratuito mediante disponibilidade do hotel. Caso o cliente chegue cedo e o quarto esteja limpo deixamos sempre aceder ao quarto. Caso não esteja pronto, fazemos todos os passos de check-in sem entregar as chaves, guardamos a bagagem do hóspede e damos acesso às facilidades do hotel. Pode garantir mediante pagamento (ver preços LCO).

Upgrade

Sempre que é dado um upgrade gratuito deve referir essa oferta ao hóspede para que este possa reconhecer o gesto e sentir-se especial. Caso o hóspede solicite o upgrade, deve verificar a disponibilidade de # da categoria pedida e informá-lo do valor.

Mudança de alojamento

Devemos proceder à mudança de quarto sempre que existam problemas de manutenção no alojamento ou o hóspede se mostre insatisfeito com o quarto e exista possibilidade de troca. Ter atenção à tipologia reservada e informar os restantes departamentos da troca.

Deve acompanhar o hóspede ao novo quarto e oferecer ajuda para o transporte das bagagens.

Prolongar a estadia

Para prolongar uma estadia deve confirmar a disponibilidade do mesmo quarto em que o cliente está hospedado (ver Rack de Quartos) e verificar possibilidade de manter a mesma tarifa da noite anterior.

Fazer novas chaves para a data de check-out. Informar os restantes departamentos da nova data de check-out.

7. Check-out

Horário check-out: 12h00 (hotel) / 11h00 (apartamentos)

O Night deixa preparados os extratos de conta de cada #. Caso seja faturado a agência/operador, devem apenas ser cobrados ao hóspede os extras. No caso de reservas Booking, cobra-se todos os consumos.

Procedimentos:

- fazer contacto visual com o cliente, sorrir e cumprimentar

- questionar o número do quarto e confirmar com o nome do hóspede
- questionar se correu tudo bem com a estadia (tomar nota de eventuais sugestões/reclamações)
- confirmar se os valores em sistema estão iguais ao do extrato
- entregar o extrato de conta e eventuais talões para o cliente confirmar os consumos e valores
- questionar se existiu algum consumo de minibar na última noite (exceto apartamentos)
- questionar o cliente qual o modo de pagamento e se vai desejar fatura com contribuinte
- caso pretenda fatura, confirmar os dados de faturação
- após o pagamento ser efetuado, procedemos à emissão da fatura com os dados solicitados
- colocar a fatura original e talão de multibanco num envelope e entregar ao cliente
- despedir-se do cliente, agradecendo por ter escolhido o nosso hotel, desejando o resto de um bom dia

Assegurar a devolução de artigos emprestados aos clientes

Após se despedir do cliente, arquivar a fatura duplicada na pasta de faturas e avisar o departamento de housekeeping dessa saída, por mensagem no grupo do Alojamento.

O **Late check-out** é sempre mediante disponibilidade da unidade, a confirmar no dia de saída.

- Até às 13h00 - gratuito
- Até às 16h00 - 40€
- Até às 18h00 – 60€
- A partir das 18h00 – 50% do valor da noite

O valor deverá ser lançado e debitado como **Suplemento Alojamento Late Check-out**.

Caso o cliente peça um LCO mas o quarto vá ter entrada, informar que apenas podemos conceder o LCO até às 13h (dependendo da ocupação do hotel e equipa de hsk), mas que poderá continuar a usufruir da zona de spa e restauração após libertar o quarto.

Saídas antecipadas

Sempre que um hóspede solicitar uma saída antecipada deverá perceber o motivo da saída.

Se for desagrado em relação ao hotel deve lamentar o sucedido e procurar uma solução que resolva ou atenuar o problema.

Se for uma questão de saúde deve oferecer ajuda ou desejar as melhoras.

Deverá imprimir um extrato de conta e realizar os procedimentos de check-out normais.

No Show

Quando um cliente tem reserva e acaba por não aparecer sem avisar, é considerado No Show. Segundo os contratos de operadores, é cobrada a totalidade da estadia. É o Night que dá a reserva como No show.

8. Programas e Pacotes

Temos disponíveis os seguintes pacotes:

- **Romance & Spa**

Oferta para 2 pessoas;

1 noite de alojamento na tipologia de quarto escolhida;

Pequeno-almoço servido no restaurante do Hotel

VIP especial (honey moon)

Massagem Abhyanga para o casal (30 minutos por pessoa)

Acesso gratuito ao ginásio, sauna, banho turco e piscina interior; Wifi Gratuito, Estacionamento

- **SPA Delights**

2 noites de alojamento na tipologia de quarto escolhida;

Pequeno-almoço servido no restaurante do Hotel;

VIP especial (honey moon);

Massagem The Journey (Relaxamento, alívio de tensão muscular, reequilíbrio energético e desconexão numa só viagem sensorial! - 70 min);

Acesso gratuito ao ginásio, sauna, banho turco e piscina interior; Wifi Gratuito, Estacionamento

- **Experiência Cobalt**

Oferta para 2 pessoas

1 noite de alojamento na tipologia de quarto escolhida;

Pequeno-almoço servido no restaurante do Hotel;

Jantar no nosso restaurante (menu degustação com bebidas incluídas, vinho escolha do nosso sommelier);

Acesso gratuito ao ginásio, sauna, banho turco e piscina interior; Wifi Gratuito, Estacionamento

9. Vouchers

Temos Vouchers de 1 noite (115€) ou 2 noites (210€) em quarto Superior. Os Deluxe são 140€ e 260€ (1 e 2 noites).

Condições:

- 1 ou 2 noites para duas pessoas, pequeno-almoço incluído;

- Reserva sujeita à disponibilidade do hotel, não elegível durante o período do Carnaval, Páscoa, Natal, Passagem de Ano, datas festivas e feriados locais e nacionais (**Julho e Agosto** dizemos que não temos disponibilidade);

- Validade de 1 ano

Temos um excel com o registo de todos os vouchers ativos, usados ou expirados. Para inserir um novo basta colocar a data de início e o resto é preenchido automaticamente.

Número de vouchers (1 noite)	Usados	48	5 520,00 €	Valorização
	Ativo	5	575,00 €	
	Expirado	12	1 380,00 €	

Custo PVP 115,00 €

Número Voucher	Validade		Estado	nº rsv	Notas
	Início	Fim			
12021044	15/07/2021	15/07/2022	Usados	12909	WIDE Fact. 14877
12021045	20/07/2021	20/07/2022	Ativo		Fact. 14946, se possível upgarde mar
12021046	16/09/2021	16/09/2022	Usados	13225	Fact. 15880 / 16141
12021047	21/09/2021	21/09/2022	Usados	14528	Fact. 15948

Receção – Turno Receção - Vouchers

O voucher é enviado por email em formato PDF (editar o ficheiro PowerPoint)

Em sistema, criamos um novo cliente (se necessário), e abrimos uma conta PM nesse cliente (Cliente – contas – contas diversas - + - preencher campos obrigatórios). Nessa conta vamos lançar como “Advanced Deposit 23%” o pagamento e faturar.

Quando o voucher for utilizado, anulamos essa fatura e passamos o crédito para a conta da reserva. Deixar nos **Comentários** e nas **Notas** o nº do voucher.

10. Vips

Todos os clientes a que seja atribuído um Vip devem ter essa informação no comentário da reserva e na Care list. É da responsabilidade da receção a atualização da Care List e elaboração do cartão com a respetiva mensagem (ver pasta preta da receção).

Os Vips pagos são lançados pelo F&B após o check-in do cliente. Informar O F&B quando tal acontecer.

Se ao check-in verificarmos que é o aniversário de um cliente, devemos informar o F&B para que seja colocado um miminho no jantar ou PA.

Caso um cliente peça orçamento para o bouquet de flores a ser colocado no quarto, questionar sobre a quantidade e tipo de bouquet. Ao preço adicionar 25% referentes à entrega e ao serviço prestado pelo Hotel.

Nos Vip Perm, é também colocado o Vip 1 à chegada.

Nas estadias longas de **apartamentos** é apenas colocado o Vip 1 à chegada.

VIPS nos Quartos						
VIP	Para quem	O quê	Preço (QUANDO APLICÁVEL)	Tradução inglês	Ventilação	Nota:
VIP 1	Cliente repetido; Especial (Clientes Especiais; Convidados da ADM; Director Geral; Sales)	Ginja de Óbidos com copo de chocolate	€ 7,50	Ginja Liquor With chocolate cups	€ 1,50	Oferta
VIP PERM 2	Para quem fica mínimo 5 noites, aplica-se ao 3ª dia	Bolaça com recheio de ginja	€ 3,50	Cookies filled with cherry liqueur	€ 1,00	Oferta
VIP PERM 3	Para quem fica mínimo 10 noites, aplica-se ao 6ª dia	Crumble de pêra	€ 4,00	Pear crumble	€ 1,00	Oferta
VIP PERM 4	Para quem fica mínimo 12 noites, aplica-se ao 9ª dia	Brownie de chocolate e noz	€ 4,00	Chocolate brownie	€ 1,00	Oferta
VIP 2	Clientes que dormem mais que 3 noites em SUITE ou SUITE Master (colocamos apenas à chegada)	1 garrafa de vinho tinto e pastel de nata (casos excepcionais)	€ 16,00	1 bottle of red wine and Portuguese custard tarts	€ 3.50	Oferta
VIP 3 (Casamento, romântico, lua-de-mel)	Romântico (Lua de Mel)	Flutt Merangos com chocolate ou trufas (depende da época) e Espumante Flutt	€ 25,00	Strawberries with chocolate and bottle of sparkling wine	€ 6,00	Venda para romântico. Oferta para casamento em HE ou lua-de-mel comprovada
VIP 4 Kids	Quartos com outros VIP's e que tenham Crianças	Sumo Compal & bolachas	€ 5,00	Juice with homemade cookies	€ 1,50	Oferta
VIP 5 Aniversário	Servido sempre que possível no restaurante ao PA ou jantar; Na impossibilidade do ponto anterior servir no Quarto #	Restaurante-Bolo com vela; Servido no # deve acrescentar-se um cartão escrito à mão a felicitar	€ 6,00	Cake with candle	€ 2,00	Oferta

11. Dog Friendly

O hotel aceita animais de estimação, sendo cobrados **20€ por animal e por noite**.

Os hóspedes devem apresentar os documentos do animal ao check-in. Estes são digitalizados e anexados à ficha do cliente. Terá ainda de assinar o respetivo termo de responsabilidade, ficando com uma cópia do mesmo.



Bem-vindo ao Evolutee Royal Óbidos Hotel & Spa. É com muito prazer que o recebemos a si e ao seu animal de estimação como nossos hóspedes. Para assegurar que tanto a sua estadia como a dos outros hóspedes decorra da melhor maneira, gostaríamos que tivesse em conta o seguinte:

- a) O Hotel está preparado para receber o seu animal de estimação esteja completamente treinado, controlado por si e de acordo com a legislação em vigor.
- b) Deverá fazer-se acompanhar dos documentos do seu animal de estimação, em particular do boletim de vacinas atualizado, bem como de quaisquer outros documentos previstos na lei.
- c) O seu animal de estimação deverá estar sempre preso por trela quando estiver dentro do Hotel ou da sua propriedade, excepto quando estiver no seu quarto.
- d) Por favor, não deixe o seu animal de estimação sozinho. Se precisar de se ausentar, ou de ajuda contacte a nossa Recepção com alguma antecedência para a extensão 9.
- e) Apenas é permitida a presença de animais nos corredores de acesso aos quartos. Não é permitida a presença de animais de estimação nas áreas das piscinas, no Restaurante e Bar e respetivas esplanadas, e também na zona de Spa. Também não é permitida a entrada de animais no ClubHouse. Estas exclusões não se aplicam a cães guia.
- f) É da sua responsabilidade a limpeza de qualquer sujidade causada pelo seu animal de estimação, tanto no interior como no exterior do Hotel.
- g) Quaisquer distúrbios, tais como ladrar, deverão ser evitados de modo a assegurar o descanso dos outros hóspedes.
- h) Por favor, contacte a Recepção (extensão 9) para combinar um horário de limpeza do seu quarto, uma vez que não será feita nenhuma tentativa para entrar se houver um animal de estimação sem a presença do dono. O hóspede (dono do animal) deve estar no quarto durante a limpeza do mesmo.
- i) A estadia do seu animal de estimação tem um custo de 20,00€ por noite, por animal de estimação.
- j) Caso o comportamento do seu animal de estimação ponha em causa o bem-estar de outros hóspedes, e não seja possível controlar essa situação, poder-lhe-á ser solicitado que abandone as instalações do Hotel, reservando o Hotel a liberdade de cobrar as tarifas previamente acordadas, bem como o valor total da reserva.

É da sua concordância ser responsável por todos os prejuízos e/ou danos causados pelo seu animal de estimação. Concorde em indemnizar e libertar o Hotel de toda e qualquer responsabilidade resultante de estragos causados pelo animal.

Ao Hotel reserva-se o direito de debitar na sua conta o respetivo valor.

Desejamos-lhe uma agradável estadia connosco e esperamos recebê-lo em breve.

Muito obrigado pela sua colaboração.

12. Fecho de Caixa

Todos os turnos têm de fazer a contagem da caixa. Devem atualizar a contagem no separador “Caixa” do Diário da Receção, com a data e nome do rececionista do turno. Essa página é guardada em PDF (em Receção – Turno Receção – Contagem de Caixa).

Petty Cash: Trata-se de saídas de dinheiro da caixa, que deverá ser sempre substituído por uma fatura, enviado para o Dep. Financeiro para posterior reposição. Estas faturas têm de ser em nome e contribuinte da empresa.

Manual TPA

A receção tem 2 TPA com 2 cartões supervisores com códigos únicos. Estes são utilizados para as seguintes operações:

- **Pagamentos:** colocar valor – ok – passar ou inserir cartão do cliente
- **Cobrar cartões virtuais:** colocar valor – ok – inserir dados do cartão (...) – pagamento eletrónico
- **Devoluções:** precisamos do cartão do cliente ou dos dados do cartão, cartão supervisor e talão de compra – F4 – opção 0 – opção 1 – cancelar – ok/cartão do cliente – cartão supervisor – identificação do TPA de origem – ok – data e hora (do talão de compra do cliente) – ok – colocar valor – ok – código do cartão supervisor



13. Agências e Operadores

Preços PVP e NET

A nossa faturação deve ser sempre realizada em preço NET (preço já sem as comissões de agência/ operador).

Algumas agências e operadores têm contractos com comissão, e ao enviarem as reservas temos que deduzir a comissão do preço PVP, como é o caso da Hotelbeds (-25%).

Outros operadores como a Voyage Privé, ou Secret Escapes, têm preços acordados por campanhas, portanto será necessário confirmar sempre os preços que estão em vigor e qual a campanha a decorrer.

Relativamente às OTA's, como no caso da Booking.com, ou Expedia, estes enviam-nos sempre o preço NET indicado na própria reserva.

Faturação

Agências com crédito (fechar em conta corrente) – Faturar como “Transferência Conta Corrente”.

Abreu	Interrias
ARPT	LTH Links to Hotel (Olimar)
Bom Sucesso – Guardian	Multipass
Campo Real / Summer Camp	PAGS
Compasso	Portimar
CN Travel (factura enviada através da plataforma extranet)	Sidetours
Dertur	Solférias
Domitur	Tee Times
GolfBreaks	Top Atlântico
Hotelbeds (factura enviada através da plataforma extranet)	

Expedia – Cobrar cartão virtual e imprimir apenas duplicado, também podem vir reservas para o cliente pagar ao balcão. Confirmar no pedido de reserva.

W2M - Cobrar cartão virtual e enviar fatura por email. (ap.invoicing@w2m.com).

Booking – pagamento direto ao balcão ou cobrado no cc do cliente (não-reembolsável)

Hotelbeds (através da extranet), **CN Travel**, **Abreu** e **Voyage Privé** enviar através de email as facturas.

14. Housekeeping

14.1. Limpeza dos Quartos

Na Rack de quartos podemos ver o seu estado de limpeza com os seguintes códigos junto ao número do quarto:

- 000 – limpo

- 001 – sujo

- 002 – ocupado
- 003 – governanta

Para atualizar o estado dos quartos no sistema:

Gestão de quartos – Governanta – Estado dos quartos – Selecionar o quarto pretendido – Modif. Estado ou Quarto OK



14.2. Perdidos e achados

O Housekeeping entrega os perdidos e achados do hotel na receção para que esta entre em contacto com o hóspede (quando é possível identificá-lo). Esse contacto deve ser feito por chamada ou, caso este não atenda, por email. Devemos informar que poderemos enviar o artigo à cobrança ou que poderá vir recolhê-lo ao hotel.

Caso seja para enviar à cobrança devemos recolher o contacto do cliente, nome e morada.

Se o cliente não responder ou não mostrar interesse em reaver o item, é dada entrada do mesmo em Sihot. Deve ser colocada uma etiqueta no item com o nº em Sihot, nome do cliente, contacto e quarto. Posteriormente é colocado numa caixa no BO que a cada 2ª feira será entregue à Governanta para arrumar, caso o cliente posteriormente solicite o item.

Registo no Sihot:

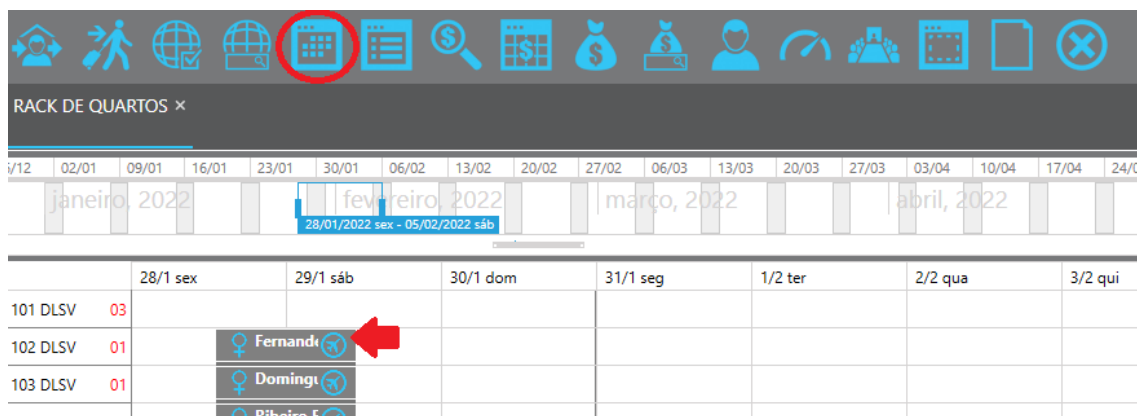
Gestão de quartos - Governanta – Perdido e achados

Para registar um novo artigo – clicar no “+” e preencher as linhas com a informação necessária:

- a data em que foi encontrado
- a descrição do artigo
- o nome do hóspede e o quarto em que foi encontrado (quando aplicável)
- a localização em que foi encontrado

Pasta “Turno da Recepção” – “Mapas controlo mensal” – “Minibar” – “Exel: Minibar - controlo mensal”

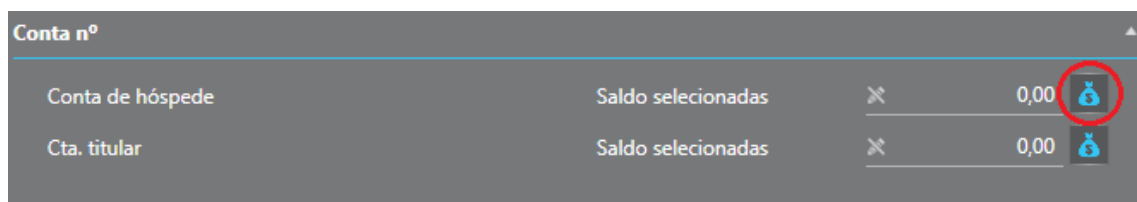
Para verificar se o hóspede pagou pelo minibar: **Rack de quartos** seleccionar a estadia do quarto e cliente pretendido.





RACK DE QUARTOS ×

	28/1 sex	29/1 sáb	30/1 dom	31/1 seg	1/2 ter	2/2 qua	3/2 qui
101 DLSV 03							
102 DLSV 01		♀ Fernanda					
103 DLSV 01		♀ Dominga					
104 DLSV 01		♀ Ribeiro F					

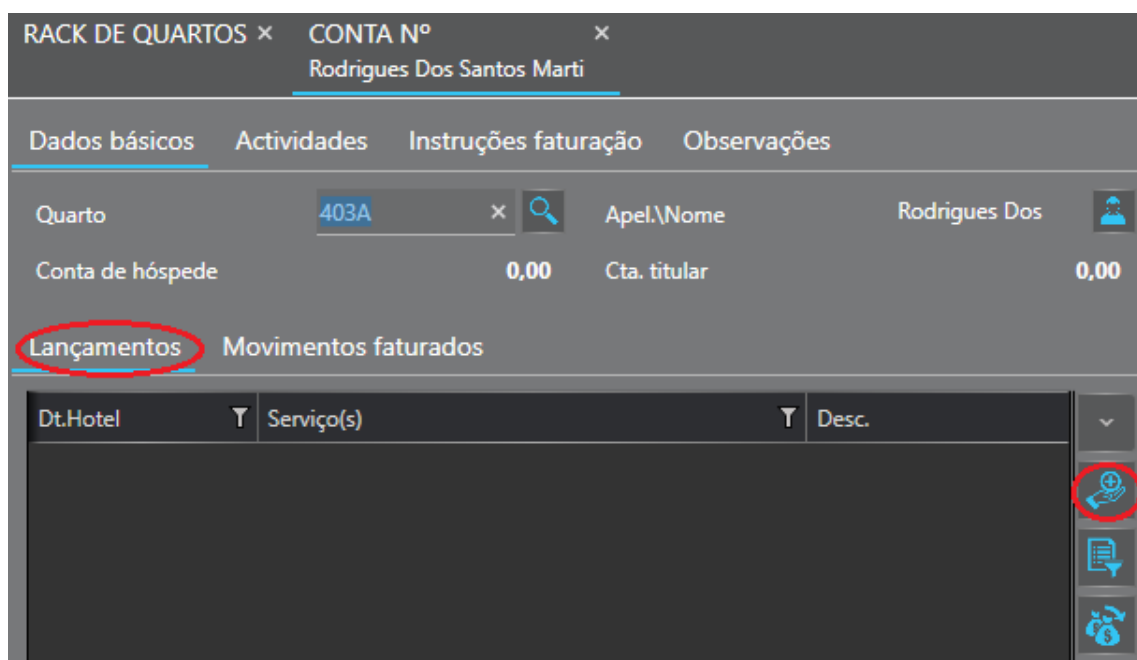
Vai abrir uma aba lateral com os detalhes da reserva. Vamos à conta e ao saco de dinheiro da conta de hóspede.



Conta nº



Conta de hóspede	Saldo seleccionadas	×	0,00	
Cta. titular	Saldo seleccionadas	×	0,00	

Caso seja um hóspede in house, lançamos esses consumos na aba **Lançamentos**:



RACK DE QUARTOS × CONTA Nº ×
Rodrigues Dos Santos Marti


Dados básicos | Actividades | Instruções faturação | Observações

Quarto: 403A ×  Apel.\Nome: Rodrigues Dos 

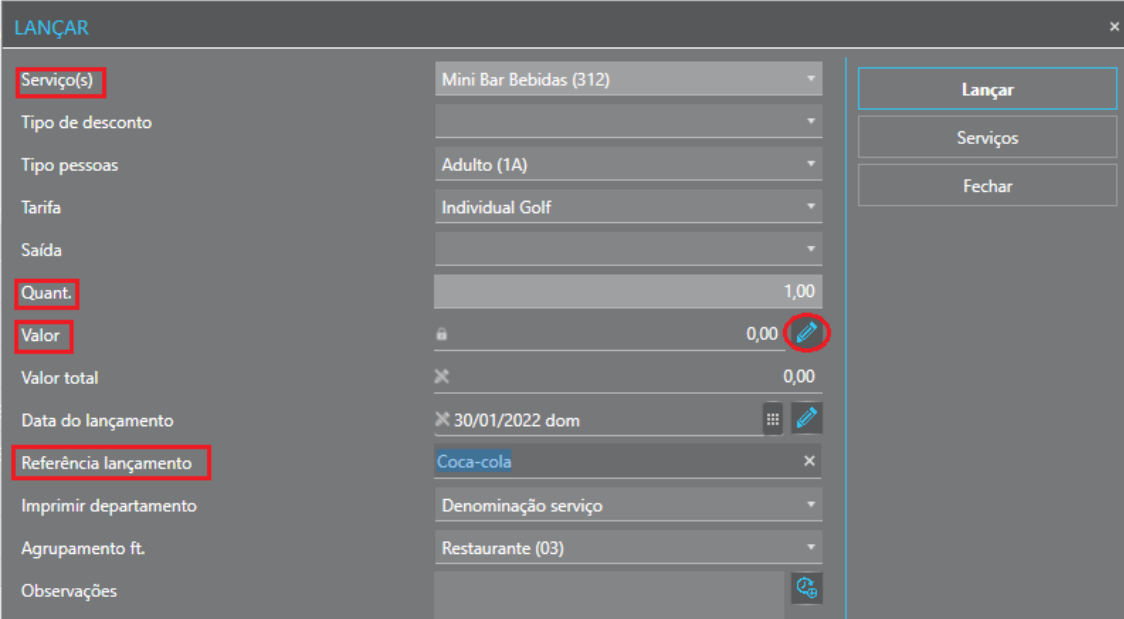
Conta de hóspede: 0,00 Cta. titular: 0,00






Lançamentos | Movimentos faturados

Dt.Hotel	↑	Serviço(s)	↑	Desc.



Ao clicar em lançar o serviço irá abrir uma janela que deverá preencher com os dados indicados. Nos serviços poderá escolher a opção de **Minibar Bebidas** ou **Minibar Comidas**.



LANÇAR	
Serviço(s)	Mini Bar Bebidas (312)
Tipo de desconto	
Tipo pessoas	Adulto (1A)
Tarifa	Individual Golf
Saída	
Quant.	1,00
Valor	0,00 
Valor total	0,00
Data do lançamento	30/01/2022 dom  
Referência lançamento	Coca-cola 
Imprimir departamento	Denominação serviço
Agrupamento ft.	Restaurante (03)
Observações	

Lançar

Serviços

Fechar

15. Manutenção - RoyalMax

No RoyalMax são registados os pedidos de manutenção.

Tem hiperligação a partir do Diário da Recepção – separador do “Relatório Diário” – RoyalMax

DEPARTAMENTO MANUTENÇÃO - PEDIDOS INTERDEPARTAMENTAIS						A PREENCHER PELA MANUTENÇÃO				
N.º	DESIGNAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	PEDIDO POR			TEMPO RESPOSTA			TIPO INTERVENÇÃO	OBSERVAÇÕES
			DEPARTAMENTO	NOME	DATA PEDIDO	DATA RESOLUÇÃO	TEMPO RESPOSTA	ESTADO		
70	parede rachada junto ao banheiro	#211	HSK	Ana	05-10-2018	18-11-2018	44	PENDENTE	EXTERNA	A SER REPARADA AO ABRIGO DA GARANTIA DE OBRA
72	Parede rachada junto à porta do deck	#212	HSK	ANA PESSOA	06-10-2018	18-11-2018	43	PENDENTE	EXTERNA	A SER REPARADA AO ABRIGO DA GARANTIA DE OBRA
106	aquecedor de toalhas do #106 tá partido	#106	recepção	Daniela	18-10-2018	18-11-2018	31	PENDENTE	INTERNA	A AGUARDAR REPOSIÇÃO STOCK
107	falta de iluminação, na palavra ROYAL, no pórtico da entrada do hotel, em frente à guarita da segurança	Entrada principal do Hotel (Exterior)	recepção	Durval	19-10-2018	18-11-2018	30	PENDENTE	INTERNA	
115	é necessária intervenção aos aquecedores do ClubHouse que neste momento se encontram na garagem dos buggys// necessário a substituição dos vidros em 2 deles e um tratamento ao inox em 4 visto que a um esse tratamento já foi feito	Clubhouse	FB	Filipe	19-10-2018	18-11-2018	30	PENDENTE	INTERNA	TUBOS DE VIDRO FORAM ENCOMENDADOS, ESTÃO MOMENTANEAMENTE EM FALTA DE STOCK.
160	máquina de lavar não está a puxar o detergente e os copos não estão a sair lavados.	Bar Clubhouse	FB	Filipe	16-nov	18-11-2018	2			

16. Chaves

Registo de Chaves - Hotel e Viaturas

Todos os levantamentos de chaves na recepção devem ficar registadas na folha para o efeito. Todos os campos devem ser preenchidos, tanto por quem levanta a chave como pelo rececionista que a entrega.

Mapa de Controlo Diário de Chaves / Evolutee Hotel										
4 de março de 2022										
Levantamento						Entrega				
Hora	Nº Chave	Funcionário (Legível)	Departamento	Rececionista	Rúbrica	Hora	Funcionário (Legível)	Departamento	Rececionista	Rúbrica
	Lavandaria		HSK							
	Armazem		HSK							
	1HSK		HSK							
	2HSK		HSK							
	3HSK		HSK							
	4HSK		HSK							
	Lobby bar		HSK							
	SPA		SPA							
	Lobby bar		F&B							
	Portaria		Segurança							

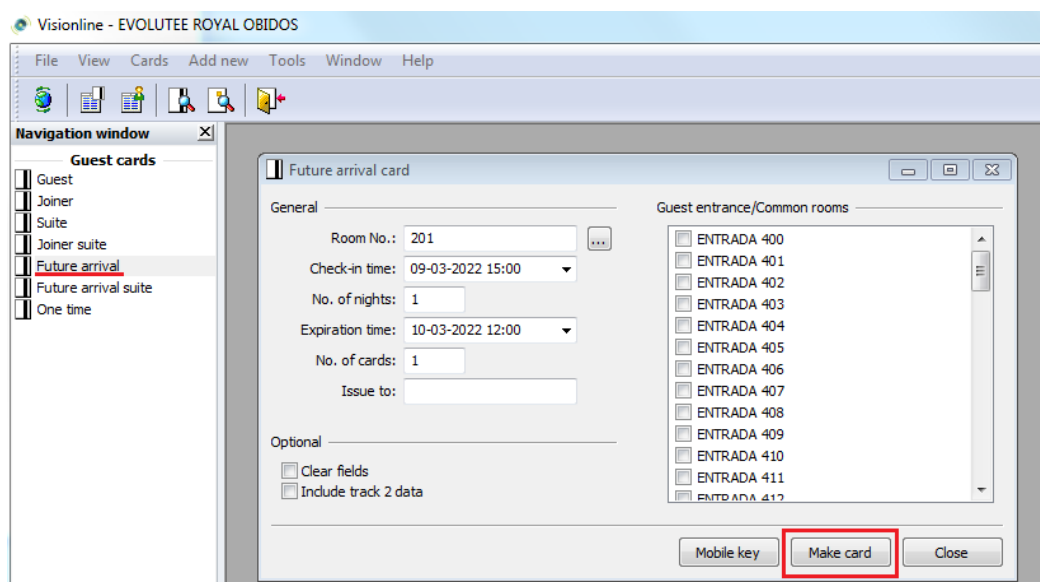
Recepção EH - Recepção - Turno Recepção - Mapas Controlo Mensal - Mapa Controlo de chaves.

EVOLUTEE HOTEL															
Viatura: Renault Clio						Matrícula: 70-OJ-02									
fevereiro 21															
Mapa de Controlo Viatura de Serviço															
Data	Nome	Secção	Renault Clio	Motivo	Destino	Levantamento			Entrega			Abastecimento		Rúbrica	
						Hora	kms	Estado	Data	Hora	kms	Estado	Sim		Não

Emissão de chaves para os quartos

A receção faz a emissão das chaves dos quartos dos clientes. Sempre que um hóspede necessitar de uma nova chave, para além de questionar o número do quarto, devemos, por razões de segurança, questionar o nome do hóspede ou data de nascimento e confirmar com a informação que temos em Sihot.

As chaves são feitas através do programa Visionline. Se o hóspede já estiver no hotel seleccionar “Guest”, se for chegada seleccionar “Future Arrival”. Preencher número do quarto, datas CI e CO e número de cartões. Aproximar o cartão da máquina e clicar em “Make Card”.



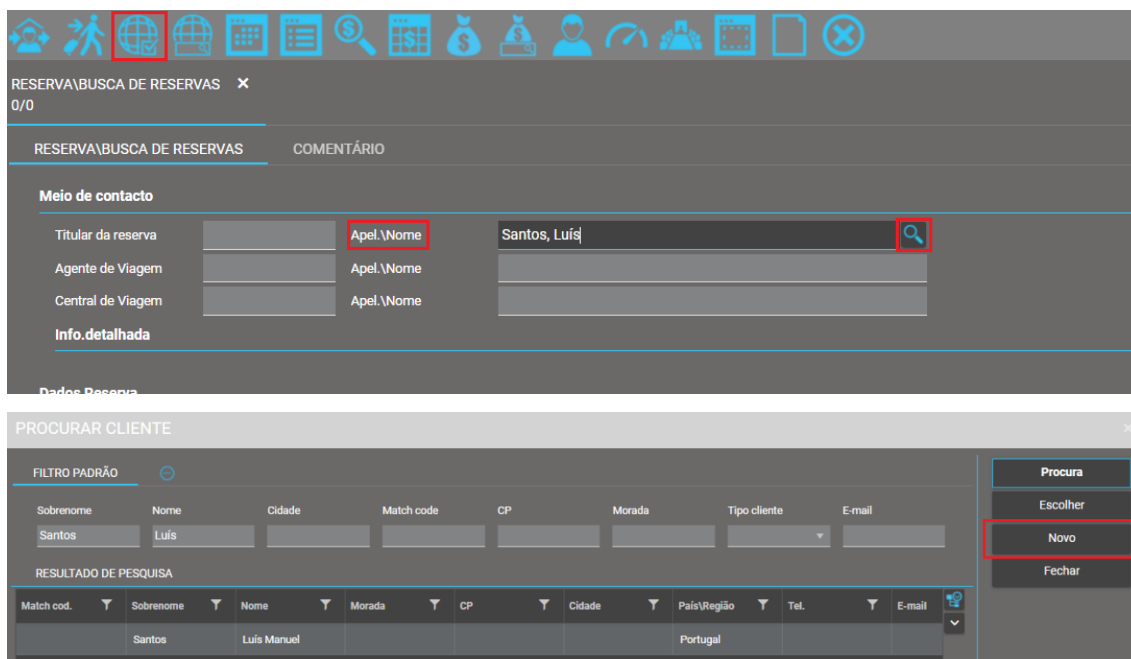
17. Requisições internas

As requisições internas são feitas por email, pelo chefe de receção para o Economato, todos os domingos ou segundas-feiras.

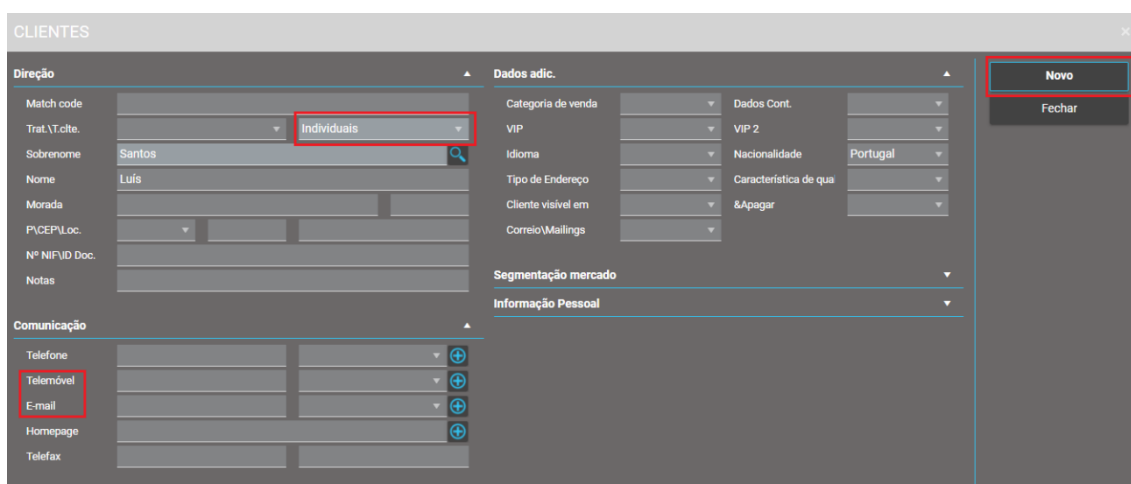
18. Sistema Sihot

1. Inserir reserva

Reserva\Busca de Reserva – Preencher Nome – Clicar na Lupa - Novo



Selecionar **Individuais** no tratamento do cliente - Inserir email e telefone - Novo



Reserva\busca de reserva

Na introdução da reserva devemos ter em conta a data de **chegada** e **saída**; o tipo de **pacote** (APA, Room Only...); a **tarifa** (Bar, Non-Refundable ...); o **número de quartos** e **pessoas**; o **preço** (caso haja tarifas diferentes em determinados dias nos pacotes acrescentar com a data da tarifa e lançar); na **referência externa** (colocar nº do voucher ou código da reserva); preencher os campos obrigatórios de **segmento de mercado**, **origem do negócio**, **canal** e **grupo\indiv.**

Reserva \ busca de reservas Lista de hóspedes Comentário Actividades Relatórios Dados Cartão Crédito Documentação externa Protocolo de reserva ...

Meio de contacto

Titular da reserva # Apel.\Nome # Moore, Helen 🔍 👤 📄

Agente de Viagem # Apel.\Nome

Central de Viagem # Apel.\Nome

Info.detalhada

Dados Reserva (14 513)

Tipo de quarto	double (SPDB)	Número reserva	14 513	Depósito	0,00	Sub-segmento de m	Individual Direto
Chegada	09/02/2022	Saída	11/02/2022	Depósito até		Origem do negócio	Direto
Qtd. de quartos	1	Tipo reserva	Garantida (1)	Tentativa até		Canal	Email
Quant.noite	2	Qtd. de pessoas	2	Referência externa		Segm. mercado	Lazer
Pacotes	Alojame	Preço	115,00	Instruções faturação	Cta.Hóspede	Grupo\Indiv.	Individual
Categ.preço		Tipo de pessoa	Adulto (1A)	Chave externa		Cálculo de tarifa	
Tarifa	Tarifa BAR	Tipo de desconto		NºGDS			
Garantia tipo		Pol.Cancel.					
Notas							

Dados pessoais

No caso de reservas de operadores, devemos colocar o código da reserva na **Referência externa** (a verde). Devemos alterar as **Instruções faturação** para “Cta. Titular” no caso de ser a agência a pagar ao hotel. Clicar na pasta azul em frente, procurar e seleccionar a agência pelo nome.

Conta de hóspede

Tipo serviço Serviço(s)

Delivery address

Cta. titular Portima 🔍 👤 📄 Pess.contat.

Tipo serviço Serviço(s)

Delivery address

Conta grupo

Tipo serviço Serviço(s)

Delivery address

Titular fatura

No caso de existirem camas extra, MP ou cães, adicionar nos Pacotes.

Pacotes

Serviço(s)	Desde	Até	Quant.	Preço unitário	Valor total	Total additional services	Total	Mt.	Cat.pr.
Alojamento e PA / Bed and Breakfast (APA)	12/02/2022 sáb	13/02/2022 dom	1,00	116,25	116,25	0,00	116,25	\$	
Taxa Municipal Turística (TMT)	12/02/2022 sáb	13/02/2022 dom	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	\$	Deluxe Seaview (DLSV)

PACOTES

Serviço(s)	Suplemento Dog Friendly (409)	Novo
Data desde	24/02/2022 quinta	Fechar
Data até	26/02/2022 sábado	
Categ. preço		
Tarifa	Grupos	
Quant.	1,00	
Preço unitário	0,00	
Valor total	0,00	
Tipo de desconto		
Lançado a	Cta. Titular	
Primeiro serv\refeição dia da chegada		
Últ.serv\refeição dia de saída		
Processamento por reserva	<input type="checkbox"/>	OFF

Lista de hóspedes

Atribuir quarto (na lupa).

Devemos selecionar o tipo de cama (nos **tratamentos**). Se for cama extra ou berço colocar também na **categoria adicional** de camas, para descontar do inventário.

RESERVA\BUSCA DE RESERVAS	LISTA DE HÓSPEDES	COMENTÁRIO	ACTIVIDADES	RELATÓRIOS	DADOS CARTÃO CRÉDITO				
Es...	Quarto	T. qto.	Tipo...	Sobrenome	N...	categoria adicional d...	Tratamentos	Dta ...	Data d...
	308	Superior Twin (SF)	Adulto (1/	Goncalve	Rodrig				25/02/2022
			Adulto (1/				Cama casal		25/02/2022

Comentário

Devemos inserir um Comentário adicional com a tipologia de quarto, tipo de cama, se temos cc ou é necessário pedir, operador ou agência da reserva, e outras informações relevantes da reserva (pedidos especiais, vips, camas extra, marcação de outros serviços...).

Dados cartão de crédito

Adicionar dados de cartões de crédito fornecidos para garantia de reserva.

Documentação externa

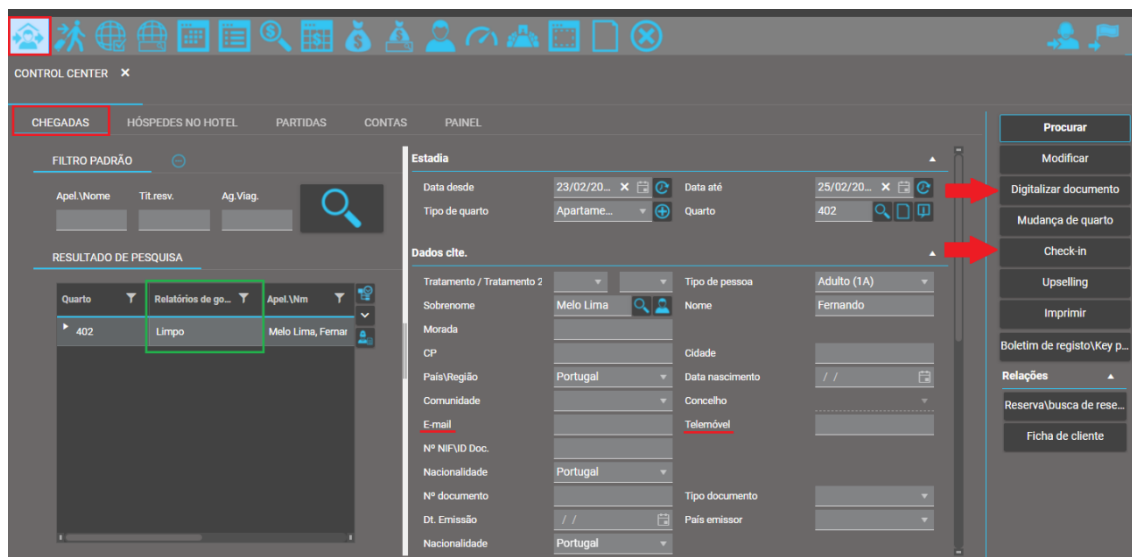
Na **Documentação Externa** deve-se gravar os emails de confirmação em **PDF**. O email de confirmação enviado deve ser guardado em PDF na pasta das reservas com o título: "Data – Operador/canal - nº reserva – nome cliente"

2. Check-in

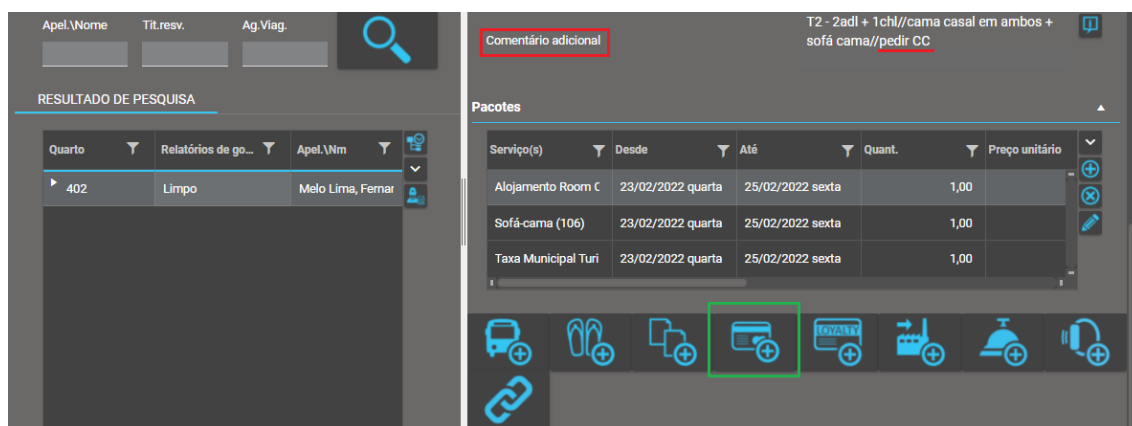
Control Center – Chegadas – Selecionar # - Confirmar se está pronto no Relat. Governanta (a verde) – Selecionar cada hóspede e Digitalizar documento – Check-in

Preencher caso o cliente deixe email ou telefone.







Preencher caso o cliente deixe email ou telefone.



Ter em atenção o comentário da reserva. Se existirem marcações de restaurante ou spa, confirmar horários com o cliente. Se não tivermos cartão de crédito pedir e adicionar (a verde).



Se o cliente não deixar cartão, damos check-in e fechamos o crédito. Avisar no grupo do hotel que o # está sem crédito.

Conta nº	
Conta de hóspede	Saldo seleccionadas 0,00   
Cta. titular	Saldo seleccionadas 0,00   

Info.detalhada (/ 0,00)

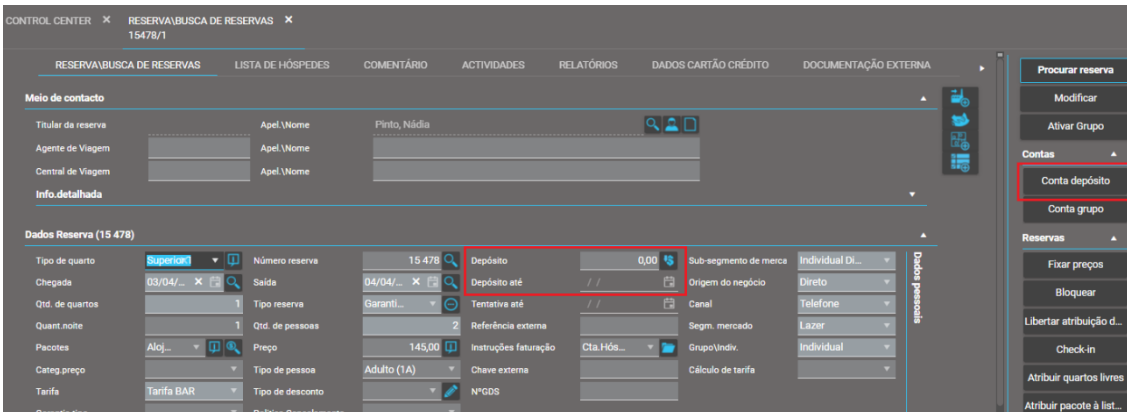
Crédito	<input type="text" value="1"/>	Limite crédito.	<input type="text" value="1"/>
Tipo conta	Conta de hóspede (Número de conta 2 004 801

0 significa crédito aberto e **1** fechado

3. Advanced Deposits

Para efetuar depósitos de pagamentos que o cliente realizou por transferência bancária é necessário ter sempre a confirmação do Dept. Financeiro. Anexado à fatura duplicada deve ir o comprovativo do depósito (email enviado pelo financeiro).

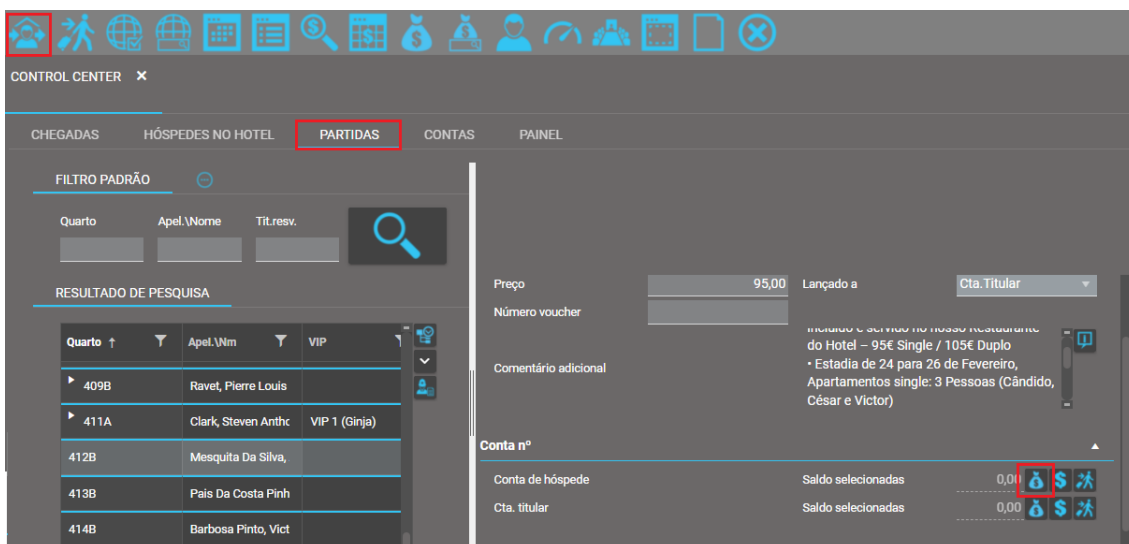
Aceder à reserva e preencher o campo “Depósito” com o valor e a respetiva data do lançamento do depósito no campo por baixo. Aceder a “Conta depósito”, selecionar Lançar Depósito (na barra lateral direita) e faturar.



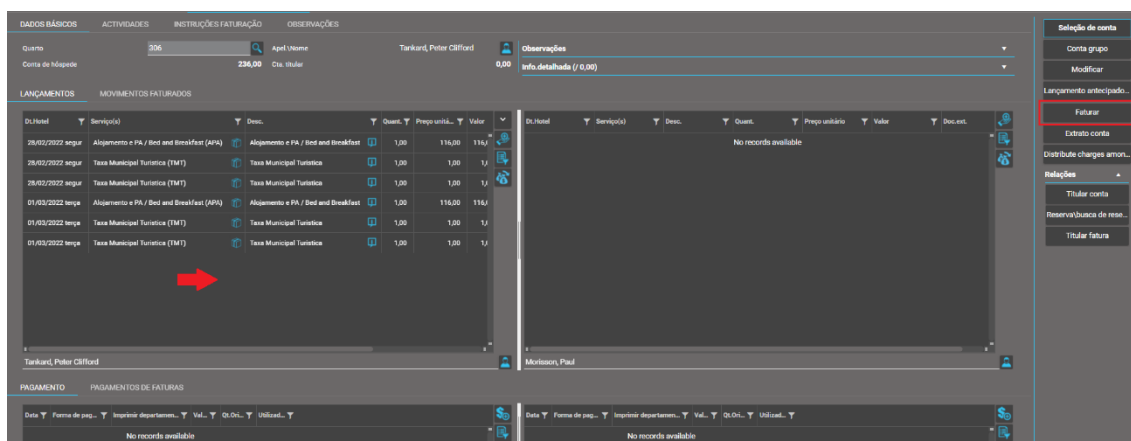
The screenshot shows the 'CONTROL CENTER' interface for a reservation. The main area displays reservation details for 'RESERVA/BUSCA DE RESERVAS' with ID 15478/1. The 'Dados Reserva (15 478)' section includes fields for 'Depósito' (0,00), 'Depósito até', 'Tentativa até', 'Referência externa', 'Instruções faturação', 'Chave externa', and 'NºGDS'. The 'Depósito' field is highlighted with a red box. On the right sidebar, under the 'Contas' section, 'Conta depósito' is highlighted with a red box. Other sidebar options include 'Procurar reserva', 'Modificar', 'Ativar Grupo', 'Conta grupo', 'Reservas', 'Fixar preços', 'Bloquear', 'Libertar atribuição d...', 'Check-in', 'Atribuir quartos livres', and 'Atribuir pacote à list...'. The top navigation bar includes 'RESERVA/BUSCA DE RESERVAS', 'LISTA DE HÓSPEDES', 'COMENTÁRIO', 'ACTIVIDADES', 'RELATÓRIOS', 'DADOS CARTÃO CRÉDITO', and 'DOCUMENTAÇÃO EXTERNA'.

4. Check-out

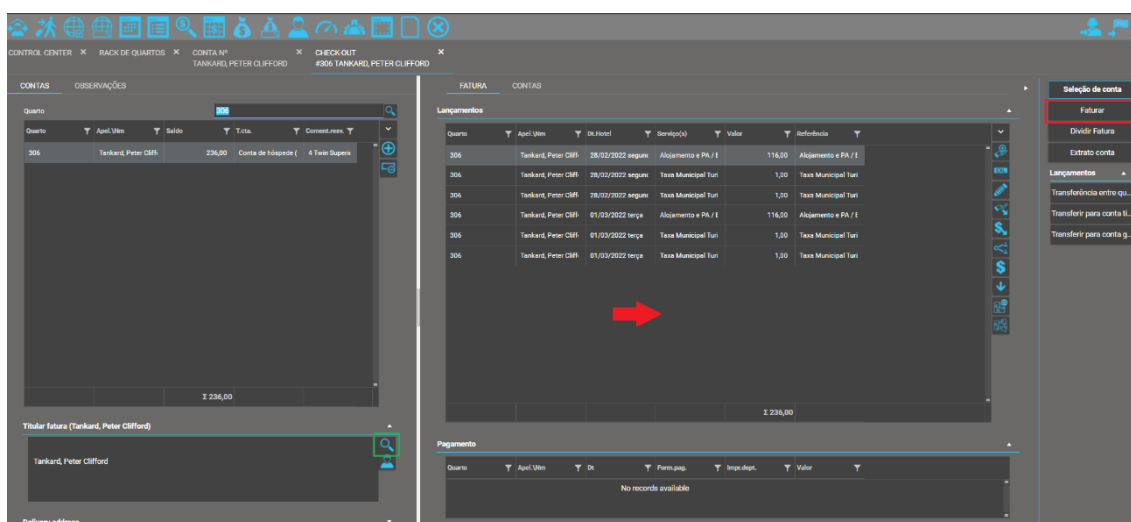
Control center – Partidas – Selecionar # - Saco do dinheiro



Clicar no lado da conta de hóspede (esq.) – Faturar



Clicar no lado direito – Faturar



Selecionar Forma de pagamento (se for cartão confirmar o tipo no talão) - Lançar

PAGAMENTOS DE FATURAS

Valor fatura	EUR	236,00	<input type="button" value="Lançar"/> <input type="button" value="Lançar sem imprimir"/> <input type="button" value="Fechar"/>
Pagamento	EUR	0,00	
Saldo seleccionadas	EUR	236,00	

Visa
 Valor 236,00
 Referência lançamento Visa
 Agrupamento ft.
 Nº cartão *****4035
 Titular cartão Morisson, Paul
 Válido até 07/24
 Número CVC (verificação)
 Código de autorização

Desativar conta se o cliente entregar as chaves. Se for continuar no #, não desativar.

PERGUNTA

Desactivar Cta.hóspede e cta.titular?

Imprimir a fatura (original e duplicado).

Caso seja necessário colocar **NIF** de empresa/ outra pessoa, antes do 2º faturar: Lupa – Novo – Seleccionar Empresas ou Individuais – Preencher Sobrenome e NIF – Novo – Escolher (a verde)

PROCURAR CLIENTE

FILTRO PADRÃO

Sobrenome Nome Cidade Match code CP Morada Tipo cliente E-mail

CLIENTES

Match code

Tipo cliente

Sobrenome

Nome

Morada

Nº NIF/ID Doc.

Notas

Comunicação

Telefone

Telemóvel

E-mail

Homepage

Telex

Dados adic.

Categoria de venda

VIP

Idioma

Tipo de Endereço

Cliente vai/ret em

Consejo/Mallings

Segmentação mercado

Gravar dados de contacto

VIP 2

Nacionalidade Portugal

Característica de qualidade

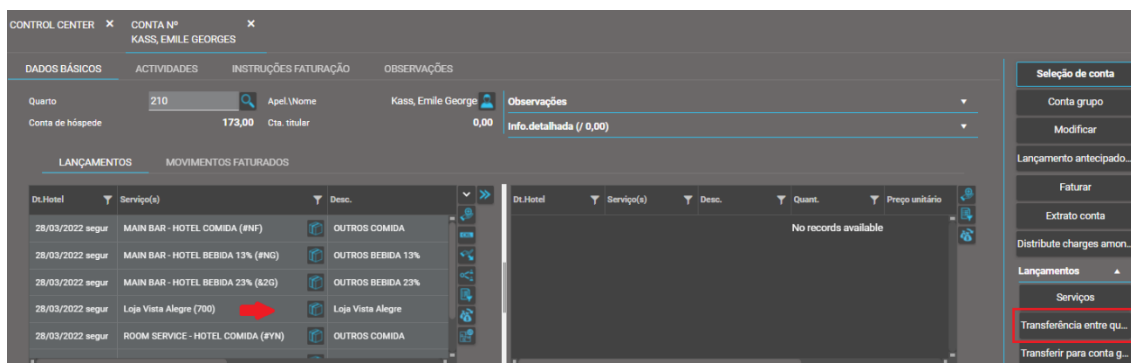
Mãe/pai

Se o cliente não quiser contribuinte: Clientes (por baixo da lupa) – apagar NIF – Modificar

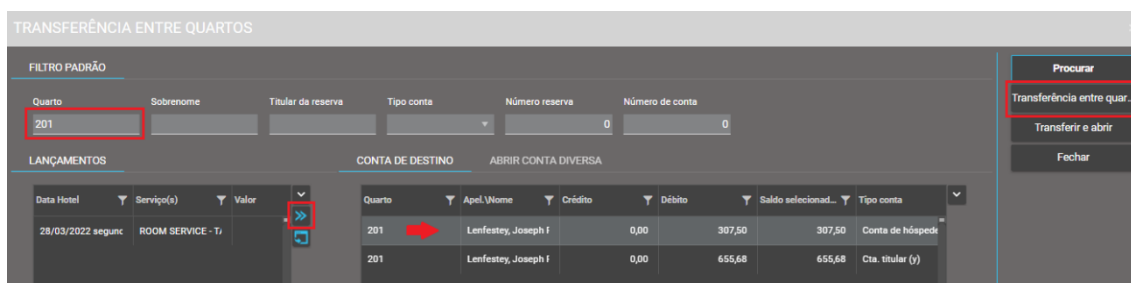
Transferência entre quartos

No caso de reservas com mais de um quarto em que 1 pax quer pagar tudo junto, temos de transferir as contas para 1 só quarto.

Selecionar todos os lançamentos – “Transferência entre quartos”



Escrever o número do # para o qual quero transferir a conta – Selecionar a Cta. Hóspede – Setas – “Transferência entre quartos”

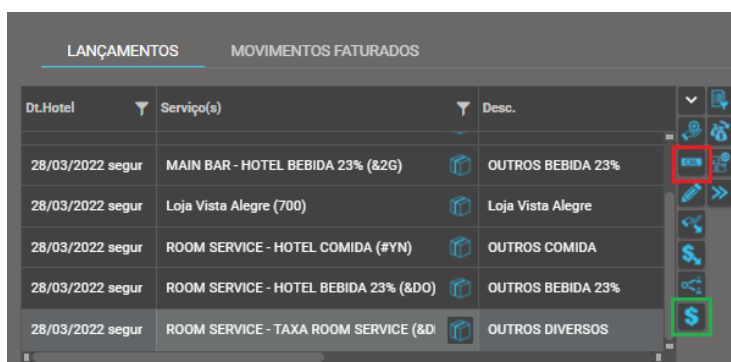


Ajustar valores ou anular

Para anular um lançamento incorreto: selecionar o lançamento – “Cxl” (a vermelho)

Para ajustar ou corrigir um valor: selecionar o lançamento – “Ajustar valor” (a verde)

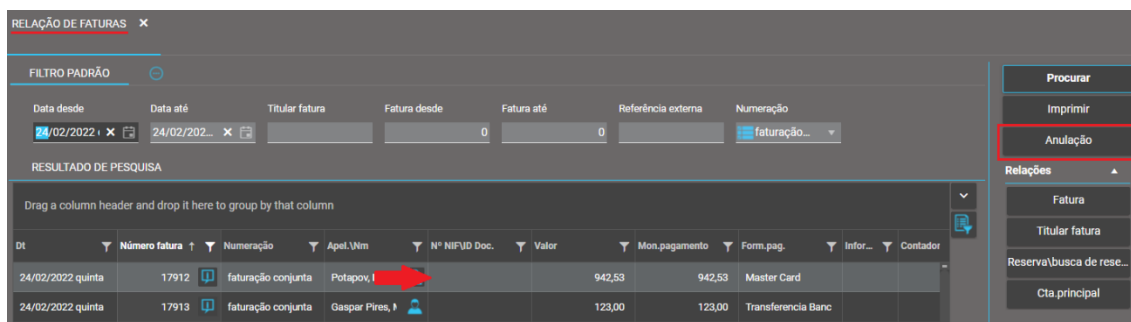
Em ambas as situações é necessário justificar o motivo.



5. Nota de crédito

Front Office – Relação de faturas – Pesquisar nº de fatura ou data de emissão –

Selecionar a fatura - Anulação



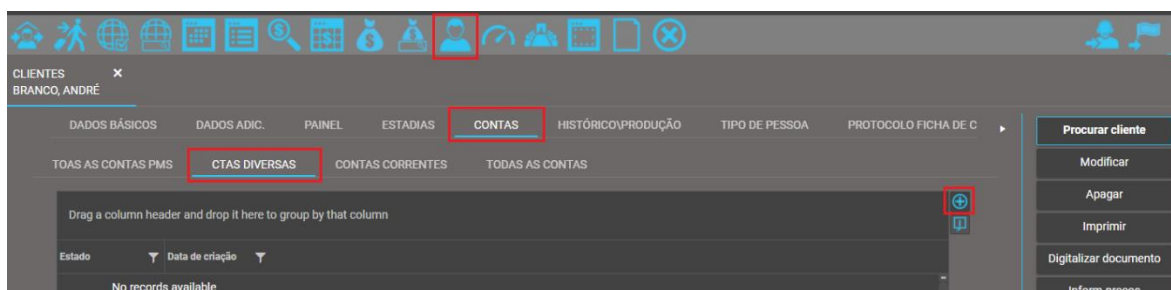
Após esta operação, tem de se escolher a opção de anulação com nota de crédito e justificar o motivo. O valor irá cair numa PM.

Depois de emitida a NC (original e duplicado), juntar a cópia da NC e a cópia da nova fatura (caso seja emitida nova fatura) e colocar na caixa das faturas da receção.

6. Criar PM's

As PM's são criadas para que possamos manter uma conta (cliente ou agência) em aberto após check-out.

Clientes – “Procurar cliente” – Escrever Sobrenome/ Nome – “Procura” - Selecionar cliente pretendido – “Escolher” - Contas – Contas diversas – “+”

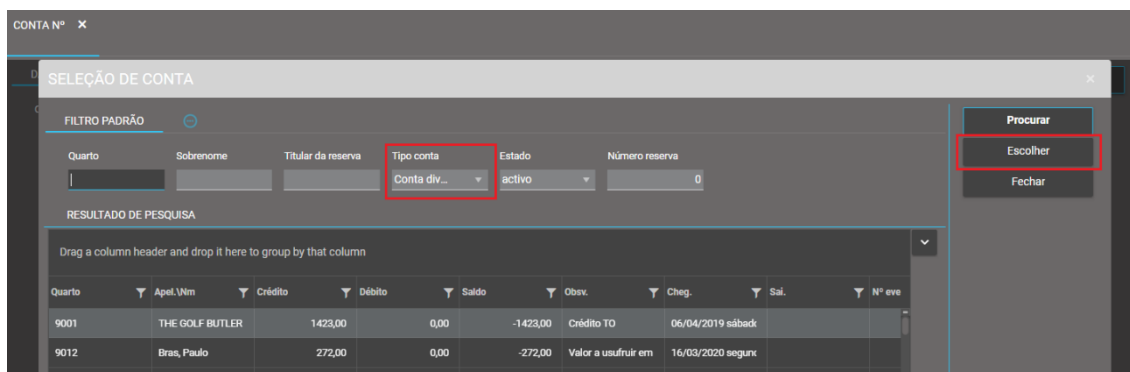


7. Contas diversas

Ter em atenção as contas correntes e verificar diariamente se estão devidamente fechadas. Caso não estejam e apresentem o saldo a zero é para desativar.

Caso apresentem saldo, verificar se já foi pago ou se foi erro do sistema no lançamento do depósito (lançando depósito manualmente, o valor não cairá na conta de hóspede).

Para aceder às contas: Saco do dinheiro – “Seleção de conta” - Selecionar tipo de conta (cta. diversa)



Para desativar: clicar na conta – “escolher” – “Desativar”

Apêndice 2 – Guião das entrevistas

A presente entrevista é realizada no âmbito de um projeto final do mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.

Esta entrevista pretende avaliar a relevância do manual de procedimentos no funcionamento diário da receção.

Todas as respostas serão utilizadas exclusivamente no âmbito deste trabalho académico.

- Qual a sua idade?
- Quais as suas habilitações académicas?
- Que cargo ocupa no hotel?
- Há quantos anos trabalhas no hotel?
- No início das suas funções, foi-lhe entregue o manual de procedimentos?
- Tem conhecimentos dos conteúdos desse manual?
- Caso lhe tenha sido entregue o manual, foi salientada a sua importância/funcionalidade? De que modo?
- Alguma vez recorreu ao manual de procedimentos numa situação de dúvida? Consegue dar um exemplo?
- Acha que o manual facilitou a sua aprendizagem?
- Reconhece que o conhecimento dos procedimentos do hotel permite executar as tarefas de forma mais eficiente?
- Considera que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente e/ou a imagem do hotel?
- Acha o conhecimento dos standards relevante para a excelência do serviço prestado?
- Qual considera ser o aspeto mais importante do manual de procedimentos?

Agradeço a sua participação!

Apêndice 3 – Entrevista a Carolina Real

1. Qual a tua idade?

Tenho 22 anos.

2. Quais as tuas habilitações académicas?

Tenho um Tesp em Gestão Hoteleira e Alojamento, e vou para o segundo ano da licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira.

3. Ambos em Peniche?

Sim

4. Que cargo ocupas no hotel?

Rececionista de 2ª.

5. Há quantos anos trabalhas no hotel?

Fiz estágio em fevereiro de 2021, durante 4 meses. Depois fiquei a trabalhar o verão e regresssei este ano também para o verão.

6. Já trabalhaste ou estagiaste noutros hotéis?

Nunca tinha trabalhado em turismo.

7. Quando começaste aqui no hotel, foi-te entregue o manual de procedimentos?

Sim.

8. Tens conhecimentos dos conteúdos do manual?

Por alto sim, as informações mais importantes.

9. Foi-te explicada a sua importância?

Explicaram para que serve e referiram que todas as informações mais importantes estavam lá para facilitar o trabalho dos colegas.

10. Alguma vez recorreste ao manual de procedimentos numa situação de dúvida?

No estágio recorri para o relatório de estágio. Fora disso, mais para as informações sobre o pet friendly e os procedimentos de check-in e check-out.

11. Reconheces que o manual ajuda a ser mais eficiente?

Sim.

12. Consideras que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente e a imagem do hotel?

Acho que devemos ser iguais para todos os hóspedes, mas sem parecermos robots. Seguir os procedimentos evita várias falhas e melhora a qualidade do hotel se seguirmos isso de forma correta.

13. Achas o conhecimento dos standards relevante para a excelência do serviço prestado?

Sim, somos a imagem do hotel temos de saber agir.

14. Qual é na tua opinião o aspeto mais importante do manual de procedimentos?

O conhecimento que proporciona a todos, para que saibam o que fazer e se possa trabalhar em harmonia.

15. Achas que o manual facilitou a aprendizagem das tuas funções?

Facilitou a aprendizagem porque por mais que os colegas me tenham ensinado, sempre fui lendo o manual em casa e apanhando coisas que não tenham dito no momento. Por

vezes na confusão também não conseguem explicar passinho a passinho com calma, e no manual está sempre tudo.

Apêndice 4 – Entrevista a Diogo Costa

1. Quantos anos tens?

22 anos

2. Quais as tuas habilitações académicas?

Nível 5, Tesp. E a tirar a licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira.

3. Que cargo ocupas no hotel?

Sou mandeirete de 2ª. Bagageiro.

4. Há quantos anos trabalhas no hotel?

Há 2 anos. Comecei com estágio e depois fiquei como bagageiro a part-time.

5. O estágio foi na receção?

Receção e housekeeping.

6. Vês-te a ficar a trabalhar cá a tempo inteiro?

Enquanto estiver a estudar, em part time. Depois disso, ainda falta algum tempo para decidir.

7. Já trabalhaste noutros hotéis?

Sim, já passei por 4 hotéis.

8. Em Front Office?

Não, em Housekeeping e F&B. Esta é a primeira vez que estou neste departamento.

9. Consideras que estavam bem organizados?

Sim, estavam

10. Tinham procedimentos?

Sim, tínhamos manuais.

11. E aqui no Royal Óbidos, foi-te entregue um manual de procedimentos?

Não, só o de boas-vindas.

12. Mas sabes que existe?

Sei.

13. Tens conhecimento do conteúdo desse manual?

Tenho uma ideia geral.

14. Quando tens uma dúvida, ou não estás certo de como proceder, como fazes?

Falo com a chefe ou pergunto a um colega.

15. E nos outros hotéis, alguma vez recorreste ao manual?

Sim.

16. Consegues dar um exemplo de uma situação?

Sim, no housekeeping para colocar os quartos limpos em sistema recorri ao manual, e para o minibar também.

17. Achas que o conhecimento dos procedimentos permite trabalhar de forma mais eficiente?

Sim, claro.

18. Consideras que um serviço padronizado afeta a imagem do hotel e a experiência do cliente?

Ao ter um serviço padrão, standard, não é diferente de hóspede para hóspede, ou seja, se o mesmo hóspede vier daqui a um ano o serviço vai ser igual. Pode afetar porque o serviço é pouco personalizado e cada cliente é diferente.

19. Imagina que te foram passados os procedimentos, mas surge uma situação complicada que não está protocolada. Achas que é mais fácil ou difícil lidar com a situação?

Um rececionista tem de ser polivalente, versátil, tem de se adaptar às circunstâncias.

20. Consideras que o conhecimento dos standards do hotel é relevante para a excelência do serviço prestado?

É fundamental. Se não conheces não estás a fazer a tua parte.

21. Qual consideras o aspeto mais importante do manual de procedimentos?

Quando há um novo colaborador dás o protocolo para ler em casa e daí já fica com uma luzes do que vai aprender. Torna-se mais fácil.

22. Achas que não ter recebido o manual dificultou a tua integração e aprendizagem? Dificultou porque por vezes tenho de dar apoio à receção, mas não tenho todos os procedimentos presentes, e pode não haver no momento ninguém que me possa ajudar de imediato.

Apêndice 5 – Entrevista a Cátia Romualdo

1. Qual a tua idade?

32.

2. Quais as tuas habilitações académicas?

Licenciada em Comunicação.

3. Que cargo ocupas no hotel?

Rececionista de 1^a.

4. Há quantos anos trabalhas no hotel?

Há 4 anos.

5. No início, foi-te entregue o manual de procedimentos?

Não.

6. Mas sabendo que existe, tens conhecimentos dos conteúdos do manual?

Não a 100%.

8. Alguma vez trabalhas-te na receção de outro hotel?

Sim, no algarve.

9. Foi-te entregue um manual nesse hotel?

Sim, nesse foi.

10. Alguma vez recorreste ao manual numa situação de dúvida nesse hotel?

Não. Recorria aos colegas de turno, nunca fazia turnos sozinha.

11. Reconheces que o conhecimento do conteúdo do manual permite executar as tarefas de forma mais eficiente?

Sim, concordo totalmente

12. Consideras que um serviço padronizado afeta a experiência do cliente?

Depende do trato que damos a cada cliente. O procedimento pode ser o mesmo, mas cada pessoa o expõe ou fala com o cliente da sua forma.

13. Achas que havendo todo um conjunto de procedimentos, é mais difícil agir perante uma falha ou situação que não esteja protocolada?

Não é que seja mais difícil. Tens é receio de agir, de forma a não prejudicar o hotel ou o cliente.

14. Após 4 anos a trabalhar nesta receção, ainda sentes necessidade de um manual?

Não, só mais em questões de faturação do night que é algo que não costumo fazer com muita frequência.

Apêndice 6 – Entrevista a Pedro Costa

1. Qual a tua idade?

Tenho 28 anos.

2. Habilitações académicas?

12º ano.

3. Que cargo ocupas no hotel?

Bagageiro

4. Há quanto tempo trabalhas no hotel?

1 ano e meio

5. No início das tuas funções, foi-te entregue um manual de procedimentos?

Sim.

6. Da receção ou de bagageiro?

De ambos.

7. Tens conhecimento dos conteúdos desses manuais?

Sim, coloco-os em prática.

8. Quando te foram entregues esses manuais, falaram da sua importância e utilidade?

Sim. Disseram que devia ler, que havia coisas que poderia já saber, mas outras não e devia dar sempre uma vista de olhos.

9. Alguma vez trabalhaste na receção de outro hotel?

Em receção de hotel não.

10. Alguma vez recorreste ao manual em situação de dúvida?

Não, apenas os li.

11. Consideras que o conhecimento dos procedimentos do hotel permite executar as tarefas com maior eficiência?

Claro.

12. Consideras que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente?

Sim.

13. De que forma?

Os clientes são diferentes e não ages de forma igual com todos. Uns dias estamos mais alegres e sorrimos mais e outros não tanto. Por isso não agimos sempre igual. Não concordo.

14. O manual de procedimentos facilitou a tua aprendizagem?

Acho que não fez diferença. A aprendizagem veio da prática e de algum conhecimento já adquirido.

Apêndice 7 – Entrevista a Ana Eiras

1. Qual a tua idade?

22 anos

2. Habilitações académicas?

Licenciatura em Línguas, literaturas e culturas.

3. Que cargo ocupas no hotel?

Rececionista de 2^a.

4. Há quanto tempo?

1 ano.

5. Quando começaste a trabalhar aqui, foi-te entregue o manual de procedimentos?

Sim, que li por alto.

6. Então tens conhecimento dos conteúdos deste manual?

Tenho uma ideia geral.

7. Quando te foi entregue o manual, explicaram para que servia ou se era importante?

Sim. Disseram que apesar de aprender melhor a fazer, na prática, que era uma ajuda e tinha tudo o que tratamos aqui na receção.

8. Alguma vez trabalhaste na receção de outro hotel?

Não.

9. Reconheces que o conhecimento dos procedimentos permite trabalhar de forma mais eficiente?

Sim

10. Mas não leste o manual. Consideras que conheces os procedimentos?

Sim, quase todos.

11. Consideras que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente?

Sim, porque por um lado sentem que tem direito ao mesmo serviço, e é mais fácil que estar a ter um tratamento especial para cada pessoa.

12. Achas que o nosso serviço é padronizado?

Sim. Os check-ins e check-outs é sempre o mesmo, assim como quando há pedidos para o housekeeping, sabes o que tens que fazer, e etc.

Apêndice 8 – Entrevista a Bruno Oliveira

1. Qual a tua idade?

Tenho 22 anos.

2. Quais as tuas habilitações académicas?

Fiz Tesp e estou no último ano da licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira.

3. Qual o teu cargo no hotel?

Night auditor, em part-time.

4. Há quanto tempo estás no hotel?

Há 1 ano e 4 meses. Comecei com estágio na receção e housekeeping, depois fiz o verão a trabalhar a tempo inteiro e agora sou night em part-time.

5. Quando começaste foi-te entregue o manual de procedimentos?

Acho que sim.

6. Tanto na receção como housekeeping?

Na receção. O housekeeping não tem manual.

7. Tens conhecimento dos conteúdos do manual de procedimentos da receção?

Não olhei muito para o manual. Não sei bem. Tirei os meus próprios apontamentos quando me foi explicado as tarefas.

8. Alguma vez trabalhaste noutra hotel?

Estagiei um mês em Tenerife.

9. Foi-te dado um manual de procedimentos?

Deram-me o manual de procedimentos, e o de acolhimento fui eu que fiz.

10. Foi salientada a sua importância e funcionalidade?

Explicaram que era importante para saber o que fazer.

11. Alguma vez recorreste ao manual numa situação de dúvida?

Nunca recorri.

12. Reconheces que o conhecimento dos procedimentos do hotel é importante para executar tarefas de forma mais eficiente?

Sim.

13. Consideras que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente?

Afeta. Se positivamente ou negativamente depende do cliente. Normalmente os serviços padronizados estão nos hotéis de cadeia, como o Marriott por exemplo, em que os standards são iguais em todos. Se fores um cliente que quer experimentar coisas novas, o serviço padronizado não faz tanto sentido.

14. Consideras que o nosso serviço é padronizado?

Sim e não. É padronizado internamente, enquanto hotel independente. Mas também acontece que os colegas deviam ter os mesmos standards base para atender o cliente, mas na prática não acontece.

15. Porque achas que não acontece?

Falta rigor e de “pulso” na chefia. Somos libertos, devia ser exigido mais rigor. Muitas vezes cada qual faz as coisas como acha que.

16. Não leste o manual, mas achas que teria ajudado na aprendizagem se o tivesses feito?

Acredito que teria facilitado.

Apêndice 9 – Entrevista a Durval Costa

1. Idade?

54 anos.

2. Habilitações académicas?

De momento tenho o primeiro ano da licenciatura em Gestão Turística e Hoteleira concluído, mas congelei a matrícula.

3. Há quantos anos trabalhas no hotel?

Faz 4 anos agora em outubro.

4. Já trabalhaste em outros hotéis?

Sim, em Angola.

5. No início das funções foi-te entregue um manual de procedimentos?

Sim.

6. Tens conhecimentos dos conteúdos deste manual?

Mais ou menos, tenho uma vaga ideia.

7. Alguma vez recorreste ao manual de procedimentos numa situação de dúvida?

Claro. De início ia lá muitas vezes. A fazer noites não tens ninguém contigo e às horas que são também não vais incomodar ninguém a enviar mensagem.

8. Consegues dar um exemplo?

Da última vez foi para ver como se imprimiam os key pass. Quando comecei éramos nós que imprimíamos, mas o papel não agarrava a tinta e começou a ser feito à mão. Quando vieram os novos com este papel melhor, foi ao manual para ver como era para se voltar a imprimir.

9. Achas que o manual facilitou a tua aprendizagem?

Facilitou bastante.

10. Consideras que o serviço padronizado afeta a experiência do cliente?

Sim. Pode significar um atendimento mais rápido, mas por outro lado não dá um atendimento tão personalizado, não vai ao detalhe.

11. Dirias que o nosso serviço é padronizado?

Não. Quem tem as tarefas mais padronizadas até é o night. O dia tem de ter mais jogo de cintura. Nunca se sabe quando vai aparecer o próximo check-in, ou surgir um pedido do cliente.

Apêndice 10 – Imagem de fundo para o ambiente de trabalho



HORÁRIOS

Happy Hour Kids
10h / 12h
15h / 17h

Cobalt Restaurant
Almoço - 12h30 / 15h
Jantar - 19h00 / 22h

The Legend
Inverno - 11h / 18h30
Verão - + 19h / 21h30

Pool Bar
10h / 18h

Ginásio
07h / 20h

Spa (tratamentos)
10h / 19h

**"O SUCESSO DE UMA EMPRESA É O
RESULTADO DO TRABALHO DE UMA
GRANDE EQUIPA"**

ROYAL ÓBIDOS
ROYAL ÓBIDOS - Promoção e
Gestão Turística, S.A.
Cabeço da Serra, Óbidos
2510-665 Vau
NIPC - 504 055 330

CONTACTOS ÚTEIS
Sihot - 962 000 250
Overwan - 217 527 040
Táxi Sr. Constantino - 965 022 031
Táxi (Genro Const) - 969 124 397

CONTACTOS DE GOLF
Praia D'el Rey - 262 905 005
Bom Sucesso - 262 965 310
West Cliffs - 262 249 880
CampoReal - 261 960 899

UPGRADE
Lagoa -> Mar - 25€
Lagoa -> Suite - 70€
Lagoa -> M. Suite - 135€
Mar -> - Suite - 55€
Mar -> M. Suite - 120€
Suite -> M. Suite - 75€

SUPLEMENTO 3ª PAX
0 aos 2 anos - grátis
3 aos 12 anos - 30€
+ 12 anos - 60€



EVOLUTE HOTEL
ROYAL ÓBIDOS
THE GOLF RESORT
