



GUIA DA RECEPCIONISTA



INICIATIVA

H Instituto de
Hospitalidade

SEBRAE

Ministério
do Turismo

BROS
UM PAÍS DE TODOS
GOVERNO FEDERAL

GUIA DA RECEPCIONISTA



República Federativa do Brasil

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Turismo

Ministro

Walfrido dos Mares Guia

Secretaria Executiva

Secretário:

Márcio Favilla Lucca de Paula

Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Secretária

Maria Luisa Campos Machado Leal

Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Diretora

Carla Maria Naves Ferreira

Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação

Coordenadora-Geral

Tânia Mara do Valle Arantes

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Conselho Deliberativo Nacional

Presidente:

Adelmir Araújo Santana

Diretor-Presidente:

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças:

Carlos Alberto dos Santos

Diretor Técnico:

Luiz Carlos Barboza

Unidade de Atendimento Coletivo Comércio e Serviços

Gerente:

José Ricardo Mendes Guedes

Carteira de Turismo

Coordenadores Nacionais de Projetos:

Dival Schmidt Filho

Ilma Ordine Lopes

Valeria Barros

Germana Magalhães

IH - Instituto de Hospitalidade

Presidente Executivo:

Rafael Sanches

Coordenação:

André Eysen de Sá

Equipe Bem Receber - Componente Qualidade Profissional:

Amanda Araujo

Ana Cláudia Machado

Cristiane Serra

Eneida Fernandes.

Produzido pelo NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional – IH:

Cláudio Oliveira (coordenador)

Mônica Kobayashi

Rafael Pellens.

Responsabilidade Técnica pelos textos básicos:

Chananda Tubert

Revisão Técnica

Eneida Fernandes

Projeto Gráfico e Ilustrações:

Ducca Rios.

Créditos Fotográficos:

Acervo IH.

Parceiros apoiadores:

APEX-Brasil - Agência de Exportações e Investimentos

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

© Mtur/Sebrae/Instituto de Hospitalidade - 2007

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida para fins educacionais e institucionais, desde que citada a fonte.

**Instituto de
Hospitalidade**



Ministério
do Turismo



Instituto de Hospitalidade

Rua Frei Vicente, 16
Centro Histórico, Salvador BA
CEP 40025-130
Tel.: (71) 3320-0700
Fax.: (71) 3320-0701
www.bemreceber.org.br
www.pcts.org.br
www.hospitalidade.org.br

147g

Instituto de Hospitalidade
Guia da Recepcionista / Instituto de Hospitalidade;
Brasil. Ministério do Turismo. - Salvador, 2007.
138 p.; il.

1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Brasil. Ministério do
Turismo. II. Título.

CDU 338.48

(Bibliotecária Responsável: Aline da Silva Argenta - CRB 10/1725)

ÍNDICE

Mensagem	05
Apresentação	06
Descrição da ocupação	07
Auto-avaliação	09
Sessão1 - Efetuar as reservas	11
Sessão2 - Recepcionar o hóspede e verificar suas demandas e reserva	23
Sessão3 - Proceder ao registro do hóspede	33
Sessão4 - Informar ao hóspede sobre os serviços do hotel	47
Sessão5 - Apoiar o hóspede	57
Sessão6 - Atuar como elo de ligação entre o hóspede e os demais setores do hotel	69
Sessão7 - Controlar as chaves dos apartamentos	81
Sessão8 - Apresentar a conta ao hóspede e efetuar os procedimentos de check-out	89
Sessão9 - Apoiar a administração	97
Sessão10 - Cuidar da área da recepção	105
Sessão11 - Executar atividades variadas	113
Sessão12 - Despedir-se do hóspede e verificar sua satisfação em relação ao hotel e serviços	123
Finalizando	133
Glossário	137
Gabarito	137



MENSAGEM

O **Programa Bem Receber** é uma iniciativa do Ministério do Turismo, SEBRAE e do Instituto de Hospitalidade, sendo este último a entidade executora. Desenhado com o objetivo de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados e competitividade dos destinos turísticos, criteriosamente selecionados, suas ações são focadas na qualificação profissional e na gestão sustentável dos estabelecimentos envolvidos.

O Programa visa beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagem através da operacionalização de diversas etapas, incluindo: mobilização e sensibilização de empresários e lideranças locais; qualificação de instrutores e mobilizadores; avaliações diagnósticas; treinamento no local de trabalho; avaliação para certificação de pessoas; assistência técnica aos empresários, interessados em adotar boas práticas de sustentabilidade, e, auditoria para a certificação em turismo sustentável.

Uma das etapas mais importantes do Programa é o aperfeiçoamento de profissionais no local de trabalho, realizada por instrutores previamente preparados, escolhidos entre os integrantes dos próprios estabelecimentos. A esses instrutores cabe a tarefa de orientar suas equipes no aperfeiçoamento contínuo das competências, hoje requeridas para a entrega de serviços com qualidade.

Para tanto, foi desenvolvido um conjunto de guias a serem distribuídos aos futuros instrutores no momento de sua qualificação. Esses guias foram concebidos para servirem de instrumentos de apoio didático ao treinamento em serviço, orientado por instrutores, em sua maioria, formados na prática. Isso explica sua linguagem simples e direta, e sua forma de apresentação leve, buscando captar e manter o interesse dos participantes.

Para cada uma das ocupações, mais representativas do segmento de meios de hospedagem há um guia específico, com sessões curtas, focadas no desenvolvimento de competências. Guias específicos ao aperfeiçoamento das competências que compõem a Hospitalidade – transversal a todas as ocupações do Setor de Turismo – também foram desenvolvidos para os profissionais operacionais, supervisores e gerentes.

Todos os guias são baseados nas Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e trazem um conjunto de situações de aprendizagem, desenhadas conforme o conceito de educação baseada em competências, valorizando o referencial prévio dos participantes.

Com esses guias, o **Programa Bem Receber** espera contribuir de forma valiosa no aperfeiçoamento profissional e melhoria da qualidade dos serviços nos estabelecimentos do Setor de Turismo no Brasil, acreditando que o empenho de todos vai assegurar a sua melhor utilização.

Programa Bem Receber

APRESENTAÇÃO

Este material foi elaborado para apoiar sua qualificação profissional. Aqui você encontrará atividades, histórias, informações, estudos, dicas e novidades sobre a ocupação: **Recepcionista polivalente**. Você percorrerá sessões de aprendizagem para exercitar as competências necessárias e desempenhar com sucesso sua ocupação no setor turístico.

As atividades propostas visam estimulá-los a aprofundar seus conhecimentos e renovar suas atitudes, individualmente ou com seus companheiros de equipe, de acordo com as especificidades de sua rotina de trabalho.

Você encontrará em cada sessão de aprendizagem:



Aquecimento

momento inicial, uma “provocação” sobre o que você encontrará pela frente. Pode incluir uma ilustração, uma música, um poema...



Verificando saberes prévios

onde você será levado a refletir sobre a competência em questão, a partir do que já sabe. É um momento valioso para construir e aprofundar novos conhecimentos.



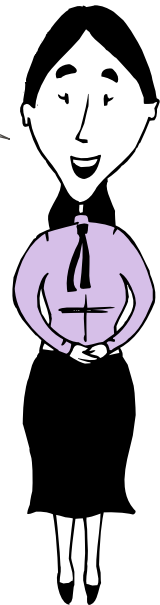
Exercício

atividade, desafio, problema ou pesquisa a serem realizados com base em cenários típicos do mundo real e que ofereçam a oportunidade de colocar em prática as competências em questão.



Comparação com outras referências

aqui você encontrará dicas, informações, artigos e situações importantes aprofundando seus conhecimentos sobre as competências da ocupação de recepcionista.





Síntese

momento em que você vai resumir as idéias e questões mais importantes abordadas na sessão de aprendizagem. É um exercício intelectual importante para quem está passando por um processo de aperfeiçoamento profissional.



Desempenho

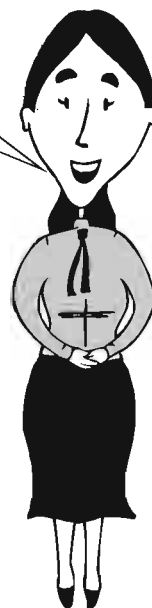
esta etapa inclui atividades que proporcionam oportunidade de praticar ações para promover a excelência em serviços no empreendimento em que você trabalha. Não perca a oportunidade de transformar seu local de trabalho num espaço de aprendizagem.



Avaliação

momento onde você testará se seus conhecimentos foram realmente ampliados. Leia com atenção, responda os exercícios propostos e confira sua pontuação. É importante lembrar que errar é uma oportunidade de perceber onde você pode melhorar.

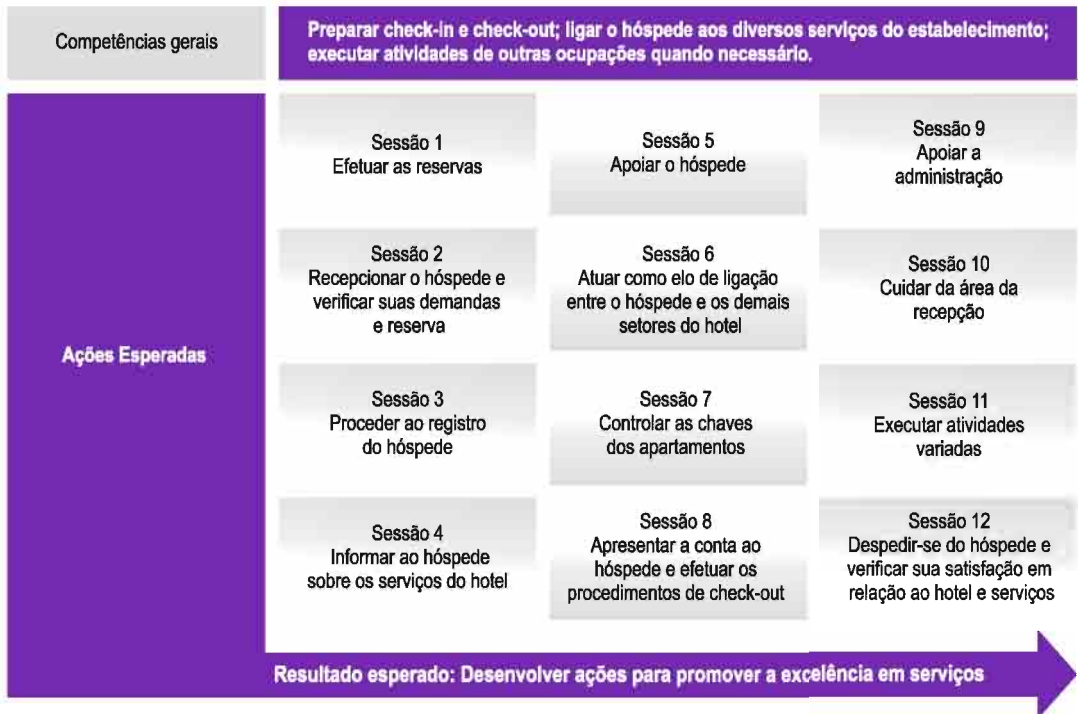
E não se preocupe! Você não está sozinho. Um Instrutor foi especialmente preparado para orientá-lo nesta caminhada rumo ao seu aperfeiçoamento profissional. Compareça às reuniões planejadas pelo seu Instrutor no Local de Trabalho e programe-se para estudar e desenvolver, sozinho ou com seus colegas, as sessões de aprendizagem propostas.



DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO

A ocupação de **Recepcionista polivalente**, no setor de hospedagem, obedece, no Brasil, à Norma Brasileira ABNT NBR 15035 – Recepcionista em função polivalente – Competência de pessoal, favorecendo a realização de objetivos na vida profissional do trabalhador da área. A **qualificação profissional** do trabalhador de turismo passa pela necessidade de aperfeiçoamento e pela qualidade no atendimento, para atender às expectativas dos clientes. Tem como ingrediente principal a **Hospitalidade** e como desafio atual contribuir para o desenvolvimento do **turismo sustentável**.

O quadro a seguir apresenta as competências gerais e as ações esperadas para a ocupação, preparando-o para o mercado de trabalho.



Se você já fez a Avaliação Diagnóstica para sua ocupação, vai perceber que além das competências acima citadas, a prova apresenta questões sobre Hospitalidade. Tema abordado em outro guia deste Programa e que está disponível em seu estabelecimento. É importante que você complete seus estudos para enfrentar a prova de Certificação para Recepcionista Polivalente com segurança.



AUTO-AVALIAÇÃO

No item anterior estão **descritas** as **ações necessárias** para o bom **desempenho** dos profissionais operacionais que atuam na ocupação recepcionista polivalente. **Ações necessárias** para o exercício da profissão. Leia com atenção e **identifique** em cada bloco:

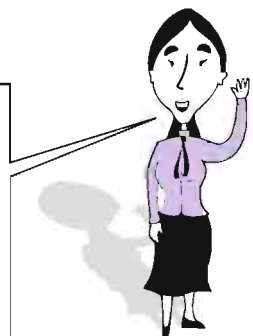
1)As ações que você desempenha com sucesso.

2)As ações que você precisa de ajuda para **desempenhar**.

3)Que tipo de ajuda você precisa para **desempenhar** essas ações?

Agora que você já fez um balanço geral de como está profissionalmente, **prepare-se** para **exercitar** as **ações importantes** no bom desempenho de sua ocupação. Priorize sua atenção para seus pontos de investimento, durante e depois da qualificação.

Boa sorte e sucesso!



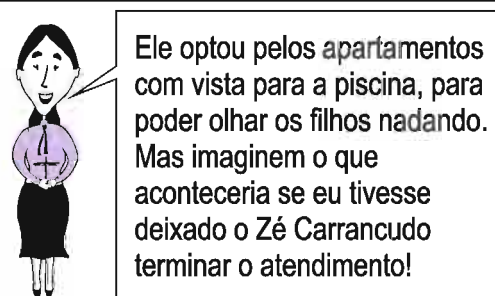
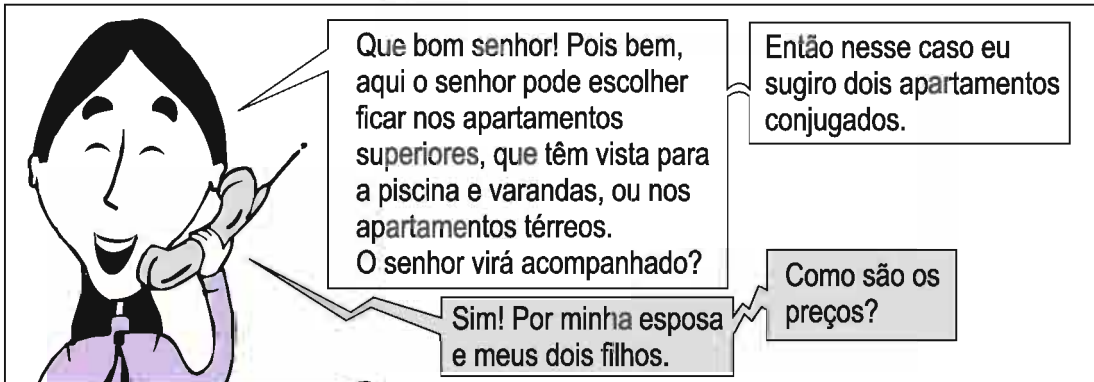


Sessão 1

Efetuar as reservas



AQUECIMENTO



Efetuar reservas é uma das atividades que o recepcionista polivalente deve realizar. Pode ser considerado um importante pré-contato com os hóspedes que já escolheram seu meio de hospedagem.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

O hotel onde você trabalha tem setor de reservas, ou a recepção é que efetua esse serviço? Você já efetuou reservas? É comum no seu cotidiano de trabalho?



EXERCÍCIO

1 - Descreva o procedimento de efetuação de reservas que você **está** acostumado a fazer.

2 - Volte ao quadrinho do Aquecimento e registre:

Um momento em que o cliente vivenciou a hospitalidade do empreendimento:

Em sua opinião, qual foi o objetivo do recepcionista que fez a reserva, ao fazer as perguntas precisas?





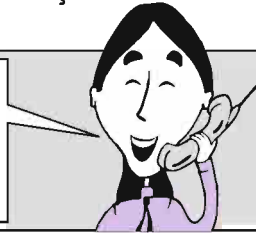
COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Aspectos importantes desta competência

O recepcionista exerce uma função essencial para o **estabelecimento**, que é a de **vender** diárias de hospedagem sempre que o departamento de reservas não estiver disponível. Em muitos **estabelecimentos** pequenos, **não existe** um **setor de reserva**, o que faz com que o recepcionista acumule as duas funções.

Para efetuar reservas, garantindo um bom atendimento, é importante que você tenha facilidade em determinar as **necessidades do hóspede** e as especificações da reserva.

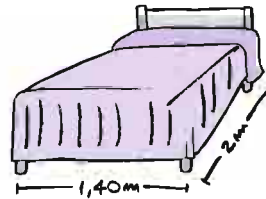
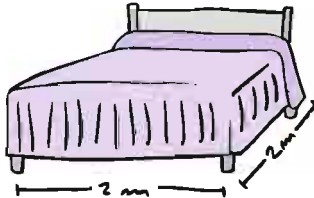
Pois não, Sra. Clara, a senhora gostaria de um quarto de **casal** para o final de semana. Temos um ótimo quarto, com cama king e saída para o jardim de inverno.



Organize-se para **oferecer com excelência** esse **serviço**. Tenha em mãos as especificações dos apartamentos e das camas.

► Tipos de camas:

Cama **king**,
dimensões:
2,00 m x 2,00 m.



Cama **queen**,
dimensões:
1,40 m x 2,00 m.

► Tipos de apartamentos:



Fumante – quarto destinado a fumantes.



Não-fumante – quarto destinado a não-fumantes.



Conjugados ou acoplados - (quartos lado a lado, conectados por uma porta interna).



Adaptados para necessidades especiais - (se for deficiência de locomoção, é necessário um **apartamento adaptado** para cadeira de rodas).

Esteja preparado para:

- Fornecer informações sobre o estabelecimento e serviços disponíveis.
- Atender pedidos especiais, por exemplo: apartamento em andar alto, apartamento próximo do elevador etc.
- Transferir para o departamento apropriado (comercial, vendas ou gerente), se a reserva for para um grupo.

As habilidades e atitudes descritas a seguir, são importantes para que você efetue reservas com sucesso:

- Verificar informações sobre a reserva
 - Verificar a disponibilidade (significa certificar-se de que existam apartamentos disponíveis para a venda) no sistema para a data solicitada:
 - Se houver disponibilidade, confirmar o tipo de apartamento e a quantidade de camas solicitadas.
 - Se não houver disponibilidade informar ao hóspede sobre outras alternativas. Indique outro estabelecimento da rede se existir algum nas proximidades, ou sugira outras datas.
 - Verificar a tarifa disponível para o período.
 - Confirmar a tarifa com o cliente.
 - Agradecer pela chamada.
- Usar técnicas de vendas
 - Verifique se existe algum pacote promocional para o período.
 - Faça *up selling* (vender uma categoria de apartamento superior à que o hóspede solicitou, isto gera mais receita para o estabelecimento).
 - Caso o cliente não esteja seguro da compra, consulte seu supervisor para a proposta de um *up grade* (oferecer ao cliente uma categoria de apartamento superior à que ele está comprando sem custo adicional).
- Seja pró-ativo
 - Pergunte ao cliente se você pode efetuar a reserva.
 - Se o cliente estiver no balcão da recepção, sugira um *site inspection* ou visita (mostrar o apartamento).
 - Digitar a reserva.
 - Informar o número da confirmação ao cliente.
 - Confirmar os detalhes da reserva com o hóspede repassando todos os detalhes da mesma.

Para completar seu aprendizado, não hesite em entrar em diversos sites da internet para verificar como são apresentados os apartamentos. Segue abaixo alguns links para que você pesquise e conheça outros tipos de apartamentos:

1 www.superclubs.com 2 www.marriott.com 3 www.accor.com 4 www.hyatt.com



Aspectos importantes desta competência

Ao efetuar a reserva no sistema, existem alguns passos que devem ser realizados para assegurar a solicitação do cliente. Na maioria das vezes, a pessoa que digita a reserva, não é a mesma que estará presente para fazer o check-in. É por isso que é importante registrar, num sistema informatizado ou manual, todos os detalhes da reserva.

Digitar a reserva:



Determinar as especificações da reserva.



Inserir dados do hóspede:

- Primeira hospedagem ou retorno.
- Nome completo.
- Nome da pessoa que está fazendo a reserva, se não for a mesma a se hospedar.

- Nome da empresa, se existir.
- Nome do agente de viagem, telefone, e IATA (International Air Transport Association). Assim como cada um de nós temos um número em nossa carteira de identidade, todo agente de viagem tem um IATA que indica a sua identidade.
- Endereço.
- Telefones.
- Datas de chegada e de saída.
- Quantidade de pessoas.
- Pedidos especiais.
- Tarifa.



Informar os tipos de pagamentos e perguntar ao hóspede se ele deseja garantir a reserva (uma reserva garantida significa que o estabelecimento concorda em segurar o quarto, na data da chegada do hóspede até a hora do check-out do dia seguinte ou até outra hora especificada pelos gerentes do estabelecimento). Caso ele queira garantir a reserva, informar os métodos de pagamento:

- Pré-pagamento: antes de sua chegada, o hóspede remete ou traz o pagamento total da hospedagem, correspondente a todas as noites em que esteja planejando se hospedar.
- Depósito antecipado: antes de sua chegada, o hóspede remete ou traz o pagamento da primeira noite da hospedagem.
- Pagamento com cartão de crédito: o hóspede fornece ao estabelecimento o número do cartão de crédito. Se o hóspede não chegar na data esperada e não fizer o devido cancelamento, o hóspede é denominado de no-show (ou não comparecimento). O estabelecimento pode cobrar uma taxa para no-show pela estada de uma noite.



Descrever os procedimentos do estabelecimento (verifique os procedimentos de seu estabelecimento):

- Política de cancelamento, passar o prazo de cancelamento sem cobrança de multa.
- Informar ao hóspede sobre o horário de check-in.
- Repassar todos os dados da reserva ao hóspede, garantindo o atendimento de todas as solicitações:

- | | |
|--|--|
| ✿ nome da pessoa para a qual a reserva está sendo feita; | ✿ pedidos especiais; |
| ✿ data de chegada e de saída; | ✿ forma de pagamento; |
| ✿ tarifa aplicada; | ✿ informar se a reserva está garantida ou não. |

- Identificar na reserva que foi você quem a digitou, com seu nome ou número de identificação no estabelecimento.



Agradecer ao hóspede.



Alteração de reserva

- Localizar o processo da reserva original e a mesma no sistema.
- Verificar os dados da reserva.
- Identificar as alterações solicitadas.
- Verificar a disponibilidade.
- Confirmar as alterações se houver a disponibilidade ou oferecer alternativa.
- Verificar se existe alteração de tarifa.
- Registrar as alterações feitas, o nome do solicitante, a data da alteração.
- Repassar ao hóspede todos os dados da nova reserva.
- Identificar na reserva que foi você quem a digitou, com seu nome ou número de identificação no estabelecimento
- Passar ao hóspede o número da alteração, se existir
- Agradecer ao hóspede



Cancelamento de reserva

- Localizar o processo da reserva original e a mesma no sistema.
- Verificar os dados da reserva.
- Confirmar se o hóspede quer mesmo um cancelamento.
- Registrar o nome do solicitante e a data da alteração.
- Cancelar a reserva no sistema.
- Verificar a política de cancelamento e informar ao solicitante se houver alguma cobrança.
- Informar o número do cancelamento, se existir.
- Oferecer uma reserva para um novo período.
- Agradecer ao hóspede por ter informado sobre o cancelamento.
- Identificar o cancelamento com seu nome ou número de identificação no estabelecimento.



Confirmação de reserva

- Localizar a reserva no sistema.
- Verificar os dados da reserva, por exemplo, datas de chegada e saída, tarifa, pedidos especiais forma de pagamento e garantia.
- Registrar o nome do solicitante.

Lembre-se!



- O ato da reserva é o primeiro contato com o hóspede e a oportunidade que o estabelecimento tem de passar todas as informações importantes.
- Quem vai querer comprar gato por lebre? Para evitar confusões na chegada do hóspede, é essencial que você registre o maior número de informações sobre a reserva.

Leiam as Dicas!



- Sempre pergunte se o hóspede já esteve no hotel.

"65% dos negócios de uma empresa vem de Clientes já existentes, e não de novos"
American Management Association



- Ao alterar uma reserva, deixe sempre registrado o que foi alterado.



- Lembre-se de sorrir ao telefone, você está sendo "visto".



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **efetuar reservas**.



DESEMPENHO

1 – Volte à descrição do procedimento para efetuar reservas no hotel onde você trabalha (Exercício 1) e, junto com um colega de trabalho, comparem com os procedimentos descritos na etapa Comparação com Outras Referências. Sugiram as mudanças ou as complementações necessárias para realizar este serviço com excelência.

AVALIAÇÃO

1 - Dos itens abaixo relacionados, faça um (X) nos itens necessários para se ter sucesso ao realizar reservas.

- A) () Fazer uma reserva sem questionar **nada**.
- B) () Verificar a disponibilidade da data em questão.
- C) () Fazer a reserva sem perguntar os dados do cliente.
- D) () Perguntar sobre a forma de pagamento.
- E) () Verificar o tipo de apartamento para ser reservado.
- F) () Informar sobre todos os **serviços** do **empreendimento**.
- G) () Não informar sobre os horários de entrada e saída.
- H) () Estar **atento** às **solicitações especiais**.
- I) () Informar os tipos de apartamentos e suas diferenças.
- J) () Não se preocupar se o cliente entendeu todas as informações.
- K) () Não entender as necessidade, **apenas** efetuar a **reserva**.

2 - Deve-se estar **atento** aos pedidos de cada **hóspede**, para que possamos **realmente** entender suas necessidade. O que devemos fazer para isso acontecer da melhor maneira?

- A) Apenas estar atento às solicitações e concordar que ele terá tudo o que esta pedindo.
- B) Alertar as pessoas sobre os **pedidos** dos hóspedes mesmo sem entender realmente o que ele **solicitou**.
- C) Avisar que não podemos atender suas necessidades sem, ao menos, checar **antes**.
- D) Repetir tudo o que o hóspede solicitou para que ele **tenha** a garantia de que **entendemos** suas necessidades e alertar todos os envolvidos.

3 – Em sua opinião, um recepcionista pode **efetuar** uma reserva mesmo que ele não trabalhe no **setor específico**?

- A) Não, o **departamento** de reservas tem seu horário de funcionamento e a recepção não tem responsabilidade de efetuar reserva **depois** do horário.
- B) Ele pode pegar os dados do cliente e **posteriormente** passar ao setor de **reservas**.
- C) Não, o recepcionista normalmente não sabe realizar este tipo de **tarefa**.
- D) Sim, porque ele pode consultar o sistema e efetuar a reserva.

4 - Muitos hotéis fazem a cobrança de *no-show*, o que isso quer dizer?

- A) Que o hóspede paga uma taxa a mais para despesas administrativas.
- B) Cobrança para comprar ingressos de peças de teatro.
- C) Cobrança de uma diária, mesmo se **a pessoa** não aparecer.
- D) São as cobranças de pessoas adicionais nos apartamentos.

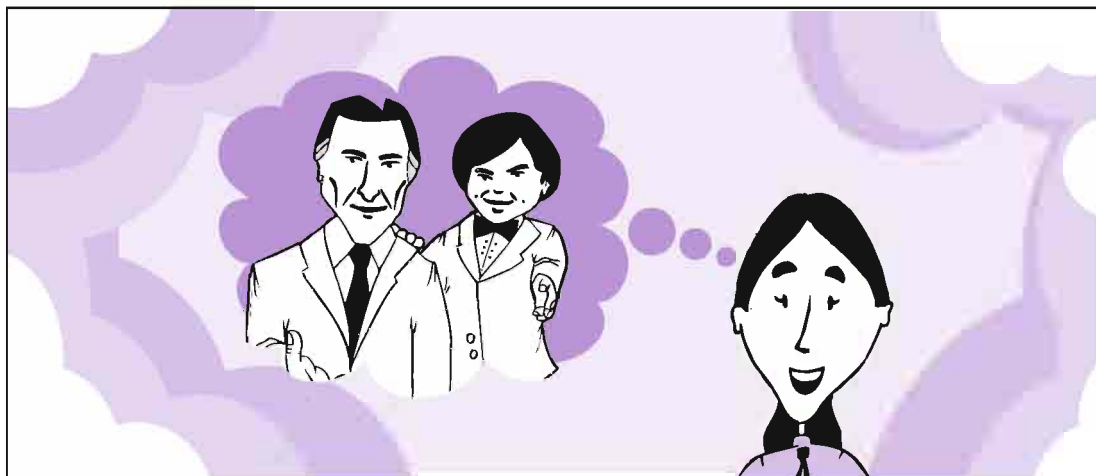


Sessão 2

Recepcionar o hóspede e verificar suas demandas e reserva.



AQUECIMENTO



Quem não se lembra do famoso seriado chamado “**Ilha da Fantasia**”? O primeiro filme foi ao ar em 1977 e tinha como cenário uma exótica ilha onde as fantasias se tornavam realidade com a ajuda de um homem misterioso que servia de **anfitrião**, o Sr. Roarke auxiliado pelo anão Tatoo.

A história da **origem** do Sr. Roarke nunca foi **revelada**. Nem o público ou os visitantes jamais souberam como o Sr. Roarke chegou à ilha ou qual era o poder que lhe permitia garantir a realização das fantasias. Por 50.000 dólares belos e ricos hóspedes podiam passar uma **temporada** no paraíso tropical chamado “Ilha da Fantasia”.

Cada episódio iniciava com o Tatoo tocando o sino e gritando “Olha o avião! Olha o **avião**!” Este era o sinal para o Mr. Roarke sair e os dois (**sempre** vestidos igualmente de **smokings** brancos) **saudarem** os ansiosos convidados quando eles descessem do avião. Enquanto os convidados recebiam as **boas vindas**, Mr. Roarke resumidamente explicava a Tatoo (e por consequência aos **telespectadores**) qual era a fantasia de cada hóspede.

O mensageiro é o “abre-alas” do meio de hospedagem. Normalmente é o primeiro funcionário a entrar em contato com o **hóspede** e toda sua expectativa sobre a viagem. A seguir você encontrará atividades para **refletir** e realizar, colocando toda sua experiência e opiniões.

Atenção, estão chegando os hóspedes! E recepcioná-lo é a grande arte de sua ocupação. Prepare-se para aprimorar **esta** competência durante esta sessão de aprendizagem.





VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No seu local de trabalho, como é feita a recepção dos clientes?

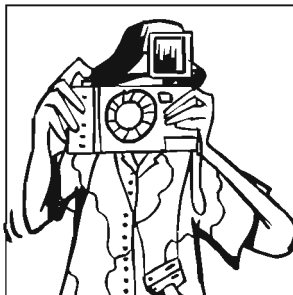


EXERCÍCIO

1 - Observe os hóspedes representados abaixo, descrevendo o perfil de cada um:









2 - Como você abordaria cada um desses turistas ao chegarem à recepção? Qual seria a sua primeira frase ou pergunta?

● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Para começar...

Tenha em mente que a Recepção se estende do balcão até onde seus olhos podem alcançar. Ou seja, você deve pensar que assim que o hóspede passa em algum lugar e você consegue vê-lo, é sinal de que ele já está na Recepção. Por isso, é importante manter a atenção em todo o *lobby*, para identificar qualquer movimentação.

Segue abaixo, alguns exemplos de *lobby*:



O primeiro atendimento que o hóspede tem ao chegar ao hotel ou pousada é do mensageiro. É certo que se o hóspede se sente bem acolhido (acolher como sinônimo de receber) e atendido com cordialidade, no primeiro momento, já se encanta com o estabelecimento e o contato com o recepcionista fica mais agradável.

Passos para uma boa recepção...



- Assim que avistar algum hóspede, sorrir é importante.
- Dar as boas vindas cordialmente olhando o hóspede direto nos olhos e sorrir.
- Cada estabelecimento tem um padrão de saudação. Verifique com a supervisão qual é o usado no seu estabelecimento.



- Perguntar ao hóspede de que maneira você pode ajudá-lo.
- Sempre falar com o hóspede olhando nos olhos dele. Não há nada pior do que falar com alguém que aparenta não estar dando a devida atenção.
- Assim que souber o nome do hóspede, chame-o pelo nome sempre que possível.



- Caso o hóspede esteja retornando ao hotel, e você o reconhecer, agradeça pelo retorno.
- Converse um pouco, com simpatia, mas não é bom falar muito, pois, os hóspedes poderão estar com pressa de chegar ao apartamento.



- Um dos principais papéis do recepcionista é manter a privacidade do hóspede, em todos os momentos, portanto, sempre que disser o nome do hóspede, não pronuncie o nome em voz muito alta.
- Quando houver fila na Recepção, tente olhar diretamente para cada hóspede. Dar as boas vindas e dizer que o atendimento será feito em breve.

A recepção é o centro nervoso de um hotel ou pousada. Se ocorrer qualquer imprevisto na hospedagem de um hóspede, ele recorrerá à recepção para ajudá-lo. Nem sempre ele estará calmo, pelo contrário, na maioria das vezes, ele estará alterado e é seu dever acalmá-lo e trazer a solução ao problema dele.

E para solucionar os problemas...



- Abordar a reclamação do ponto de vista do hóspede:
 - Se colocar no lugar do hóspede.
 - Tentar identificar o motivo da irritação do hóspede.
 - Se informar do máximo de detalhes antes de falar com o cliente.
 - Saudar pelo nome.
 - Pedir desculpas.
 - Perguntar o acontecido.



- Ouvir, ouvir e ouvir:
 - Não somente as palavras, mas a linguagem corporal.
 - Atenção para a expressão facial.
 - Compreender o humor do hóspede.
 - Escutar atenciosamente.
 - Deixar o cliente falar até terminar.



- Lidar seriamente e sinceramente com as impressões do hóspede:
 - Reconhecer a verdade do ponto de vista do hóspede.
 - O hóspede percebe quando está sendo tratado como qualquer outro hóspede.



■ Perguntar:

- Fazer perguntas **abertas**, neutras, obtendo o máximo de informações sobre a situação.
- **Repetir** a descrição do problema com suas palavras, certificando-se de que entendeu corretamente.
- **Terminar** perguntando se existe **mais** algum detalhe a ser **mencionado** antes de sugerir uma solução.



■ Agradecer:

- Agradecer e **pedir** desculpas pelo erro.
- Não dar justificativas.
- Não culpe o **hóspede**, um colega ou qualquer outra pessoa pelo problema.



■ Comunicar:

- Explicar que você **está** anotando todos os **fatos** ocorridos e as ações que serão tomadas.
- Se possível, oferecer **alternativas** e deixar que o **hóspede** escolha.



■ Encaminhar para solução:

- Dar início à resolução do problema comunicando os departamentos responsáveis.
- Fazer o acompanhamento da reclamação com os diversos departamentos, para **se assegurar** de que o problema **será** resolvido.
- Contate a **pessoa correta** para corrigir o problema, se **necessário**.



■ Comunicar de novo:

- Informar ao **hóspede** a previsão de solução



■ Fechamento:

- Sempre terminar agradecendo ao **hóspede** ter levado ao seu conhecimento o problema vivido.

“Você nunca tem uma segunda chance para causar a primeira **impressão**”
(Danuza Leão)





SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **recepcionar o hóspede**.



DESEMPENHO

1 – Reveja com seus colegas da recepção, os procedimentos para receber os hóspedes no hotel. Elaborem, com criatividade, uma iniciativa para encantá-los neste momento e apresentem ao seu Instrutor.



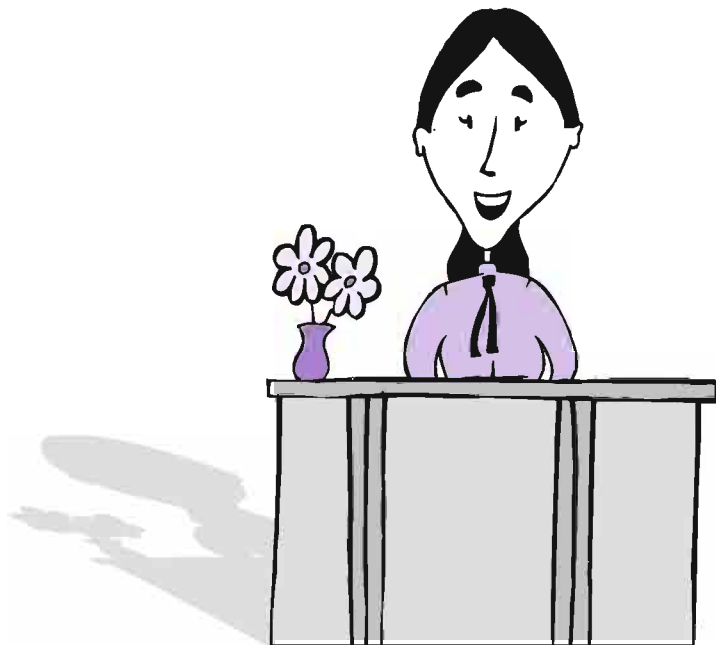
AVALIAÇÃO

1 - O fluxo de pessoas pode ser grande dentro de um hotel, obrigando o recepcionista a estar sempre atento a tudo e a todos. Para que isso aconteça sem que ele perca o controle, quais os passos que devem ser tomados, diariamente, para que isso ocorra de forma tranqüila?

- A) O recepcionista **deve** ficar aguardando os clientes que vão chegando e encaminhar as solicitações aos departamentos para que sejam realizadas.
- B) O recepcionista deve passar as solicitações dos clientes aos departamentos no momento em que estiver deixando seu turno de trabalho.
- C) O recepcionista **ao chegar ao trabalho deve verificar todas as solicitações** que foram feitas nas reservas, verificar se já foram providenciadas, antecipando para que não haja atraso nem frustrações por parte dos clientes.
- D) O recepcionista **não deve** dar importância às solicitações, afinal de contas o departamento de reservas já devia ter providenciado tudo.

2 - Coloque "V" para Verdadeiro e "F" para Falso nas informações abaixo:

- () É importante verificar toda reserva para antecipar tudo que foi solicitado de especial.
- () Não se deve providenciar nada sem antes receber os hóspedes.
- () Temos que ter a certeza de ter todos os materiais necessários à recepção de grupos no estabelecimento.
- () Não temos que dar atenção às solicitações especiais, existem departamentos que cuidam disso e não a recepção.
- () Toda e qualquer solicitação deve ser encarada como especial não importa a pessoa que solicite.





Sessão 3

Proceder ao registo do hóspede



AQUECIMENTO

História baseada na música "O Carimbador Maluco" de Raul Seixas.





Registrar o hóspede é uma tarefa que merece destaque. E pode ser o momento de maior contato com o cliente. O recepcionista de plantão terá acesso aos seus dados e informações, portanto, precisa ser responsável e discreto. A seguir você exercitará essa competência tão importante.

● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No estabelecimento em que você trabalha, o registro do hóspede é um procedimento simples e rápido ou complexo e demorado?

e EXERCÍCIO

1 - Observe a situação a seguir:



Estabelecimento Hotelero		Nome Completo - Full name									
Empresa - Business		Profissão - Occupation									
Telefone - Telephone		Nacionalidade - Nationality				Idade - Age		Data Nasc. - Birthdate		Sexo - Gender Masculino ☐ Feminino ☐	
Residência Permanente - Permanent Address		CEP									
Estado - State		País - Country				E-mail					
CPF		Doc. Identidade Tipo - Travel Document Type				Número - Number				Órgão Expedidor - Issuing County	
Motivo da Viagem - Purpose of trip						Transporte - Transport Avião ☐ Navio ☐ Automóvel ☐ Ônibus/Trem ☐ Outros ☐					
Origem - Arriving From (Cidade/País - City/Country)						Próximo Destino - Next Destination (Cidade/País - City/Country)				Assinatura do Hóspede - Guest Signature	
Acompanhante - Companion ☐ Sim ☐ Não		Nome - Name									
PREENCHIMENTO OBRIGATORIO A CARGO DO HOTEL		Entrada - Data e Hora ____/____/____ Hs				Saída - Data e Hora ____/____/____ Hs				Registro	
PARA USO DA EMBRATUR		CÓDIGO PAÍS ☐				CÓDIGO PROFISSÃO ☐		CÓDIGO PROCEDÊNCIA ☐		CÓDIGO DESTINO ☐ UHN ☐	

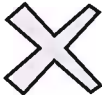
2 - Em sua opinião, quais as próximas falas da recepcionista e da cliente para finalizar o registro de hospedagem?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Chegada do hóspede

Quando o recepcionista assume o posto de trabalho é importante que ele se prepare para a chegada dos hóspedes. Para isso, são sugeridos os seguintes passos:

	▶ Verificar a lista de chegadas.
	▶ Preparar os documentos de chegada no escaninho (arquivo onde se encontra uma pasta para que sejam arquivados os documentos pertinentes ao apartamento). - Verificar duplicidades. - Verificar se houve troca de apartamento e guardar o documento na pasta correta. - Verificar o status do apartamento.
	▶ Bloquear o apartamento. - Verificar a disponibilidade de apartamento.
	▶ Atender os pedidos especiais da reserva (exemplos: bloquear participantes de um grupo próximo, bloquear apartamentos com early check-in, apartamentos que precisam ser conjugados etc).
	▶ Comunicar os diferentes departamentos em caso de pedidos especiais como, por exemplo, em casos de hóspedes com necessidades especiais ou com animais de estimação (caso sejam permitidos em seu estabelecimento).
	▶ Arquivar os documentos de chegada.

Verificar as chegadas do dia é uma tarefa importante do recepcionista. Se for feita de maneira correta, contribuirá para os hóspedes se sentirem acolhidos com eficiência. Facilitando o processo de check-in.

O check-in do hóspede

Fazer o check-in do hóspede requer atitudes e conhecimentos específicos. Confira os passos a seguir:

	▶ Saudar o hóspede com boas vindas, representando o estabelecimento. Caso saiba, chamar o hóspede pelo nome. Siga o procedimento estabelecido para receber um hóspede VIP.
	▶ Verificar informações da reserva: ▶ Nome e endereço do hóspede. ▶ Data de saída. ▶ Tipo de apartamento. ▶ Tarifa aplicada. ▶ Pedidos especiais.
	▶ Caso a reserva tenha sido cancelada em função de ser uma reserva não garantida, negociar com o hóspede uma solução.
	▶ Utilizar as técnicas de vendas.
	▶ Pedir para o hóspede preencher a FNRH. ▶ Digitar corretamente as informações da FNRH no sistema em um minuto, no máximo (usando o computador com domínio do teclado). ▶ Certificar-se de que o hóspede assinou a FNRH e preencheu os dados obrigatórios e os campos solicitados pela administração do seu estabelecimento (exemplo, para facilitar o procedimento de saída, é interessante pedir o horário previsto).
	▶ Determinar a forma de pagamento (dependendo dos critérios definidos pelo estabelecimento): ▶ Em dinheiro: - Solicitar pagamento adiantado. - Solicitar depósito para serviços extras como minibar e telefone. ▶ Em cartão de crédito: - Certificar-se de que o cartão é aceito em seu estabelecimento.

- Verificar a data de validade.
- Verificar que a assinatura do cartão é igual a da FNRH.
- Pedir uma pré-autorização passando o cartão no PDV. Para obter autorização, ou tirar dúvidas, entre em contato com o número de ajuda da operadora do cartão.
- Caso a pré-autorização não seja aceita pelo banco, informe ao hóspede e sugira outra alternativa de pagamento.
- ▶ Para faturamento:
 - Verificar sempre quais são as despesas que devem ser faturadas, se é somente a hospedagem e impostos ou se os extras também podem ser faturados. Este cuidado é muito importante, pois, se o faturamento for indevido, a empresa contratante tem o direito de não pagar.
 - Verificar antecipadamente se a empresa tem cadastro pré-aprovado para faturamento, através do departamento financeiro de seu estabelecimento.



- ▶ Bloquear o apartamento.



- ▶ Certificar-se de que o apartamento esteja pronto para ser ocupado por um hóspede, devidamente limpo e inspecionado pela governanta ou pelo supervisor de andar.
- ▶ Caso o apartamento não esteja pronto:
 - Pedir desculpas pelo ocorrido.
 - Oferecer um local para guardar a bagagem.
 - Confirmar com a governança o horário em que o apartamento ficará pronto.
 - Não fornecer a chave do apartamento ou até mesmo o número do apartamento.



- ▶ Passar ao hóspede os recados que eventualmente chegarem.



- ▶ Entregar o ticket do estacionamento se houver algum.



- ▶ Passar ao hóspede informações pertinentes, por exemplo:
 - ▶ Custos adicionais como telefone, estacionamento, lavanderia.
 - ▶ Serviços disponíveis no hotel.



- ▶ Assim que o apartamento estiver pronto:
 - ▶ Entregar as chaves do apartamento.
 - ▶ Explicar o uso.



- ▶ Mais uma vez, ser discreto para proteger a privacidade do hóspede e não dizer o número do apartamento muito alto.
- ▶ Direcionar o hóspede ao mensageiro, para que o acompanhe ao apartamento. Em caso da falta de disponibilidade do mensageiro, e, se houver a possibilidade, não deixar de acompanhar o hóspede até seu apartamento.



- ▶ Desejar uma boa estada e se colocar à disposição caso o hóspede precise de ajuda.



- ▶ Atualizar o status do apartamento no sistema, dando check-in no mesmo. Caso o seu estabelecimento não seja informatizado, trocar no escaninho de "reservado" para "chegada".



Arquivar a FNRH junto com os documentos no escaninho da recepção.

Outras situações na chegada dos hóspedes são:



- ▶ Para fazer um walk-in (chegada de hóspede sem reserva prévia) é preciso:

- ▶ Seguir os procedimentos de walk-in de seu estabelecimento.
- ▶ Verificar:
 - Quantidade de hóspedes.
 - Data de saída.
 - Tipo de apartamento.
 - Quantidade de camas necessárias no apartamento.
- ▶ Verificar status do apartamento e disponibilidade.
- ▶ Se houver disponibilidade.
 - Identificar pedidos especiais.
 - Verificar tarifa disponível, usando as técnicas de vendas.
 - Seguir o procedimento de check-in.
 - Arquivar o documento no escaninho do apartamento.
 - Caso não haja disponibilidade, oferecer ajuda para efetuar a reserva em outro estabelecimento.

- ▶ Fazer Check-in de grupos. Para esse procedimento é preciso:



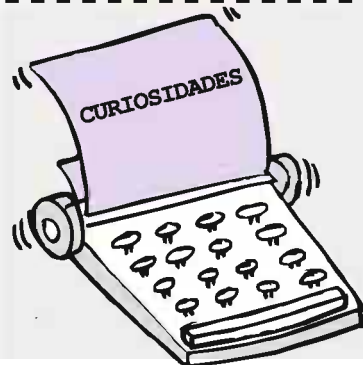
- ▶ Preparar a chegada de grupos:
 - Verificar rooming list de chegadas. Verificar se as chegadas ocorrerão individualmente ou em grupo.

- Verificar se existe pedidos especiais.
- Bloquear os apartamentos lembrando dos pedidos especiais.
- Distribuir o rooming list para os departamentos do estabelecimento.
- Preparar os documentos de chegada e preparar as chaves antecipadamente.



► Chegada do grupo

- Confirmar com o responsável pelo grupo:
 - ☺ As tarifas aplicadas.
 - ☺ Método de pagamento e faturamento, se houver.
 - ☺ Informação sobre alimentos e bebidas.
 - ☺ Informações sobre a saída (horário de saída, retirada de bagagens, necessidade de despertar para o grupo).
- Verificar se ele deseja entregar as chaves ou se será a recepção que o fará.
- Providenciar as informações necessárias para o grupo.
- Atualizar o status do grupo no sistema para check-in.



Curiosidades sobre a FNRH

A FNRH é uma obrigação do hoteleiro. Segue abaixo trechos do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem sobre o assunto.

“Art. 7º - IV - b) registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;

Art. 8º - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito, pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (check-in), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;

Art. 10- Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, constantes dos anexos I e II, deste Regulamento.

§ 2º - A FNRH poderá ser preenchida, individualmente, pelo hóspede ou pelo próprio estabelecimento, devendo suas informações serem encaminhadas, juntamente com o BOH, até o dia 10 do mês seguinte ao de referência, por meios magnéticos, de acordo com o sistema oferecido pela EMBRATUR ou através dos impressos utilizados.

§ 3º - As informações relativas a cada hóspede, constantes da FNRH, serão mantidas pelo período determinado pela autoridade policial competente em cada Estado ou na ausência desta determinação, por um período mínimo de 3 meses.

Art. 11 - A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, que serão postos à disposição do mercado, sem identificação individualizada dos estabelecimentos, pelos Órgãos Estaduais de Turismo”.

Regulamento geral dos meios de hospedagem. Disponível em http://www.abih.com.br/principal/classificacao/regulamento_geral.php. (Acesso 04/01/2007).



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre proceder ao registro do hóspede.



DESEMPENHO

- 1- Observe os passos para realizar o registro do hóspede em seu local de trabalho.
- 2- Junto com sua equipe de trabalho, comparem o procedimento utilizado com as informações desta Sessão de Aprendizagem.
- 3- Proponham modificações necessárias a melhorar a qualidade no atendimento.



AValiação

- 1 - O que significa F.N.R.H?

2 - Coloque "V" para Verdadeiro e "F" para Falso nas informações abaixo:

- () Todas as pessoas que chegam a um hotel para dar entrada devem apenas assinar um termo de compromisso e pegar a chave do apartamento.
- () Todas as informações de reservas, que por ventura tiverem algum problema no dia da chegada do hóspede, devem ser passadas imediatamente à recepção e comunicadas à gerência, para controle.
- () É preciso se preocupar com todas as chegadas do dia e já bloquear os apartamentos para facilitar a recepção em seu trabalho.
- () Após registrar o hóspede, apenas deve-se dar a chave e pedir que o mensageiro o acompanhe, caso seja necessário, sem instruí-lo sobre os serviços do apartamento.
- () Todas as pessoas que chegam ao hotel devem ser recebidas e encaminhadas à recepção para proceder seu registro.
- () É necessário que o hóspede seja informado, na entrada, de todos os serviços do hotel e seus respectivos horários.
- () A recepção não deve se preocupar com as garantias de pagamento do hóspede.

3 - Qual é a primeira coisa que devemos fazer quando o hóspede chega à recepção do hotel, depois de darmos as boas vindas?

- A) Verificar se tem reserva e encaminhá-lo diretamente ao apartamento.
- B) Pedir que preencha uma autorização de débito para as despesas.
- C) Fazer o check-in, anotar as suas solicitações e liberá-lo.
- D) Pedir gentilmente que preencha a Ficha Nacional de Registro de Hospede e depois de fazer o check-in, liberá-lo ao seu respectivo apartamento.

4 - "A Pousada do Porto estará recebendo, neste final de semana, um grupo de turistas que lotará o estabelecimento". Assinale "V" para Verdadeiro e "F" para Falso nas informações abaixo:

- () A recepção do hotel deve apenas se preocupar com os turistas quando chegarem à pousada.
- () Todas as solicitações devem ser checadas e providenciadas antes da chegada do grupo.
- () No caso de se receber grupos não é necessário que preencham a FNRH, pois, são muitas pessoas ao mesmo tempo chegando.
- () Não é necessário se preocupar com a lista de hóspedes que chegam, apenas a quantidade de pessoas é o suficiente.
- () É preciso revisar os materiais necessários à chegada do grupo evitando faltar material no decorrer da operação.
- () Todas as pessoas devem preencher a FNRH.

5 - “É muito importante revisar as reservas para que a recepção se organize, principalmente, em relação aos hóspedes que comumente estão no hotel semanalmente (os chamados de habitues) para que as preferências deles sejam atendidas e providenciadas”.

Esta afirmação é:

- A)** Verdadeira, pois, eles devem ter tratamento diferenciado.
- B)** Falsa. Eles devem ter tratamento igual aos outros e sempre passar pelo mesmo processo.
- C)** Verdadeira. Deve-se, cada vez mais, procurar deixar à disposição tudo que for necessário, afinal ele volta ao hotel justamente pelos serviços prestados.
- D)** Falso. Todos os hóspedes têm que ser considerados importantes e todas as solicitações devem estar descritas na reserva para serem tomadas as providências.



Sessão 4

Informar ao hóspede sobre os serviços do hotel



AQUECIMENTO



“Custa cinco a seis vezes mais caro conquistar um novo cliente do que manter um cliente existente”

TMI - Time Manager International

Para surpreender o cliente é **preciso** estar preparado para atender às dúvidas e às necessidades relacionadas à sua hospedagem. Assim você estará prestando um serviço com qualidade e excelência, condição necessária para manter clientes fiéis. Prepare-se!



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No estabelecimento onde você trabalha, tem algum serviço ou produto que surpreenda o hóspede? Qual?



EXERCÍCIO

Observe a situação abaixo:

Estava viajando para o Rio de Janeiro, durante a noite, quando meu pneu começou a dar problema. Lembrei, na hora errada, que estava **sem estepe**. Sorte minha, estava próximo da entrada de uma pequena cidade. Logo na entrada pude avistar a indicação de uma pousada e um hotel. Optei pelo hotel, sem qualquer convicção. Estava **cansado** e não tinha cabeça para resolver o problema do carro.

Ai começou outro problema... Por incrível que pareça a recepção estava vazia e não havia outra maneira, senão, chamar por alguém. Já achando tudo meio estranho, aparece o recepcionista com cara de quem estava 3 dias sem dormir. Não conseguia saber ao certo quais quartos estavam disponíveis e demorou muito para preencher minha ficha de entrada. Para completar tinha sérias dificuldades para manusear a máquina do cartão de crédito.

Mais tarde, tentei entrar em contato com a recepção duas vezes: uma para perguntar sobre o serviço de quarto e outra para saber se eles poderiam me chamar às 06:30. Foi em vão... Parecia que o recepcionista estava tendo a chance de compensar o sono perdido.

1- Registre cinco atitudes negativas deste atendimento.



2- Sugira cinco atitudes positivas que o recepcionista poderia ter tomado.



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Os hóspedes muitas vezes precisam de pequenos serviços e dicas durante a hospedagem nos estabelecimentos. E, a menos que você trabalhe em um grande estabelecimento, não haverá um setor específico para tratar estas situações. Em grandes hotéis este setor é chamado de “Conciergerie” ou “Guest Relations” na maioria das vezes.

Ou seja, sempre que um hóspede precisar de ajuda, ele normalmente irá recorrer à recepção. Por isso, é importante ser polivalente, superando as expectativas dos hóspedes, estando preparado para prestar as informações necessárias.

Para tanto, é interessante conhecer bem a região onde se encontra o empreendimento em que você trabalha. Não importa se você não morou a vida toda no local. Certamente, alguns de seus colegas já conhecem bem a região. De qualquer maneira, uma boa pesquisa sempre vale a pena.

A seguir, estão relacionadas ações importantes para surpreender o cliente, com informações precisas sobre o empreendimento, sua região e seus serviços:



- Identificar as informações sobre o estabelecimento no qual trabalha:
 - Proprietários.
 - História da empresa.
 - Outros estabelecimentos da rede, se houver.
 - Mapa do hotel e saídas de emergência.
 - Estrutura organizacional.
 - Telefones de emergência, exemplo: polícia, bombeiros, alarme etc.

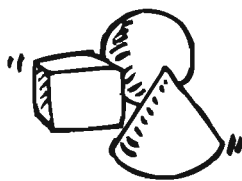


- Identificar os departamentos do estabelecimento:
- Identificar os diferentes departamentos:
 - Recepção.
 - Vendas e comercial.
 - Alimentos e bebidas.
 - Banquetes e eventos.
 - Governança.
 - Lavanderia.
 - Manutenção.
 - Recebimento.
 - Recursos humanos.
 - Segurança.
 - Controladoria.

- Saber algumas informações sobre os departamentos:
 - Localização.
 - Horário de funcionamento.
 - Ramal.
 - Chefe do departamento.



- Identificar os serviços disponíveis no estabelecimento:
- Identificar os serviços, por exemplo:
 - Bares e restaurantes disponíveis.
 - Loja.
 - Serviços de lavanderia para hóspedes.
 - Opções de lazer como piscina, salão de jogos, quadra de futebol, tênis, vôlei, hidromassagem, sauna etc.
 - Telefones públicos.
 - Transportes para hóspedes.
 - Companhias aéreas.
 - Business center (área com computador, acesso internet, impressora que presta serviço a hóspede).
 - Facilidades para hóspedes com necessidades especiais.
- Saber fornecer informações sobre os serviços como:
 - Localização.
 - Horário de funcionamento.
 - Valores.
 - Chefe do departamento.
 - Ramal.
- Ser capaz de identificar os serviços seguindo o mapa do hotel, caso exista.



- Identificar os serviços disponíveis no bairro:
Além das informações sobre os serviços do hotel, existem também as opções de lazer e facilidades fora do hotel. Veja os itens a seguir:
- Identificar os serviços turísticos do bairro e região, por exemplo:
 - Shopping centers ou feiras típicas da região.
 - Igrejas.
 - Caixas automáticos.
 - Restaurantes.
 - Bares.
 - Teatros.
 - Opções de lazer.
 - Transporte público.
 - Passeios.
 - Serviços médicos.

- Saber fornecer informações sobre os serviços como:
 - Localização.
 - Telefones.
 - Valores.
- Ser capaz de identificar os serviços seguindo o mapa da região, caso exista.

CURIOSIDADE

Segue abaixo o exemplo extraído do site www.touchofclass.com sobre a definição de um concierge.

“O Concierge é a “alma” da recepção, um verdadeiro elo entre o hóspede e o hotel. E, sem dúvida, o cargo mais importante.”

(Ricard Akagawa)

Este profissional, presente nos melhores hotéis, é o responsável pela resolução de todos os tipos de problemas de um hóspede, desde sugerir atividades turísticas e gastronômicas na cidade até as melhores lojas. É esperado que o concierge saiba informar quais são as melhores exposições e espetáculos que estão acontecendo na cidade e quais são as melhores dicas de turismo e compras.

Embora a profissão exija conhecer vários idiomas (pelo menos inglês e espanhol fluentes, francês e alemão intermediários) este não é o seu principal requisito. Conhecer técnicas de atendimento ao cliente, ter liderança, jogo de cintura, bons contatos na cidade e um perfil voltado à cortesia e disposição em satisfazer o hóspede são as principais funções do concierge, termo originado na escola suíça de hotelaria e hoje adotado mundialmente.



Além de saber as informações sobre os serviços e a localização, ainda resta uma tarefa importante, que é a explicação sobre a localização. Quando você passa uma informação a alguém que não está acostumado com o local, a tarefa torna-se mais delicada, e requer um cuidado para não induzir o cliente ao erro.

➡ Fornecer informação sobre a localização de um serviço:

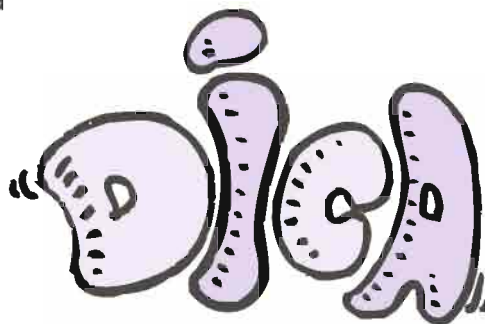
- ➡ Cumprimentar o hóspede:
 - Manter contato visual.
 - Chamá-lo pelo nome, se o tiver na memória.
- ➡ Ouvir o pedido do hóspede.
- ➡ Fazer perguntas para esclarecer o pedido.
- ➡ Passar a informação, por exemplo:
 - Número de telefone.
 - Entregar folhetos, se existir.
 - Indicar o caminho, ou acesso mais fácil.
- ➡ Completar o atendimento superando a expectativa do hóspede por exemplo, fazendo a reserva.

➡ Elaborar mapas e explicar o acesso mais fácil

- ➡ Obter um mapa local compreensível:
 - Perguntar ao seu supervisor se o estabelecimento tem mapas locais com os nomes das ruas.
 - Se negativo, perguntar se você pode contatar órgãos de turismo ou empresas de táxi para conseguí-los.
 - Planejar antecipadamente como informar sobre os pontos turísticos existentes.
- ➡ Marcar nos mapas o melhor caminho para se chegar a locais conhecidos (turísticos) e onde ele se encontra hospedado.
 - Grifar o melhor caminho para se chegar ao local desejado.
 - Escrever nomes de ruas e dos pontos de referência.
- ➡ Fornecer orientações de trajetos:
 - Se o hóspede estiver tentando chegar ao estabelecimento, sugira que pegue um papel e uma caneta para anotar as orientações.
 - Indique “à direita”, “à esquerda” e “direto”.
 - Dê a direção mais fácil, não necessariamente a mais curta.

Segue abaixo alguns sites de turismo para saber mais sobre algumas regiões:

www.saopaulo.com.br
www.canela.tur.br
www.gramado.com.br
www.saofranciscodepaula.com.br
www.portoalegre.tur.br
www.praiadaferrugem.com.br
www.recife.tur.br
www.riodejaneiro.pro.br
www.portodegalinhas.tur.br



“Uma coisa só é impossível até que alguém duvida e acaba provando o contrário”
Albert Einstein



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **informar ao hóspede, os serviços do hotel.**



DESEMPENHO

1 - Com base nas informações e dicas apresentadas nesta Sessão de Aprendizagem, prepare-se e preencha a planilha abaixo com os dados pedidos.

Tipo de local	Nome	Localização - acesso	Telefones	Horários
Frutos do mar				
Churrascaria				
Comida chinesa				
E todos os outros tipos de restaurante ao redor do seu estabelecimento				
Boates				
Cinemas				
Teatros				
Museus				
Parques				

2 - Amplie esse quadro com outras informações importantes que você precisa saber para surpreender e encantar seus clientes.

AVALIAÇÃO

1- Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso nas informações abaixo:

- () Todas as informações de serviços do hotel devem ser passadas aos hóspedes no momento de sua entrada.
- () Todas as informações sobre os serviços do hotel devem constar no manual que fica no apartamento, não é responsabilidade da recepção passar essa informação.
- () É muito importante que as pessoas da recepção estejam preparadas para dar informações diversas aos hóspedes.
- () A recepção do hotel não precisa se preocupar com informações que vão além de informar sobre o hotel, pois, não é responsabilidade da mesma.

2- “É muito importante que os funcionários saibam dar informações do hotel e da região ou cidade na qual estão localizados.”

Essa afirmação pode ser considerada:

- A) Verdadeira, pois, todos dentro do hotel devem saber de tudo.
- B) Verdadeira. As pessoas podem ajudar os hóspedes com informações adicionais importantes.
- C) Falsa. Ninguém no hotel precisa saber nada.
- D) Falsa. O hotel não tem responsabilidade de informar nada que vá além de seus serviços.

3- Liste abaixo os serviços mais importantes para auxiliar os hóspedes:

- A) () Lista com preços de supermercado.
- B) () Mapa da região.
- C) () Lista de restaurantes.
- D) () Lista de todos os vôos do aeroporto.
- E) () Lista dos pontos turísticos.
- F) () Lista com horários de ônibus da Rodoviária.
- G) () Lista dos Estacionamentos da região.
- H) () Lista de farmácia.
- I) () Serviço de despertar.
- J) () Serviço de Lavanderia.
- K) () Serviço de Jardinagem.
- L) () Salão de Beleza.



Sessão 5

Apoiar o hóspede



AQUECIMENTO



Um minuto serve para você sorrir:
Sorrir para o outro, para você e para a vida.

Um minuto serve para
você ver o caminho,
olhar a flor, sentir o
cheiro da flor, sentir a
grama molhada,
notar a transparência da
água.

*Este símbolo significa "infinito"



Basta um minuto para você
avaliar a imensidão
do infinito, mesmo sem
poder entendê-lo.



Em um minuto apenas você
ouve o som dos pássaros
que não voltam mais.



Um minuto serve para você
ouvir o silêncio, ou começar
uma canção.

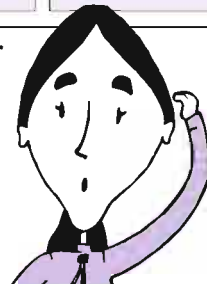
SIM!!

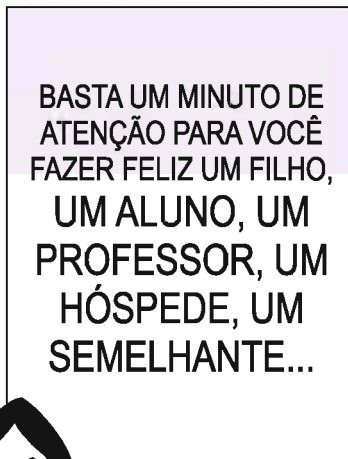
É num minuto que você dá o
sim que modificará toda a
sua vida...e basta.



Basta um minuto para você
apertar a mão de alguém e
conquistar um novo amigo

Em um minuto você pode sentir a responsabilidade pesar
em seus ombros: a tristeza da derrota, a amargura da
incerteza, o gelo da solidão, a ansiedade da espera, a
marca da decepção...





Em um minuto você pode **atender** e apoiar um cliente com uma **simples** informação, ou com uma atitude rápida e **precisa**. Aproveite seu tempo e prepare-se para servir com excelência seus hóspedes na Recepção.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS



No dia em que chegou ao hotel, domingo a noite, o Dr. Francisco estava muito cansado. Ele tinha decidido pegar o avião no final da tarde, para poder acordar descansado na segunda-feira, e não ter que passar pela correria de pegar o avião, chegar a Belo Horizonte, pegar um táxi, chegar de mala na reunião importante que havia marcado etc...

A viagem foi incrivelmente cansativa, pois, além de ter uma conexão em Brasília, no banco da frente havia um bebê, que não parou de chorar um minuto sequer.

Foi assim que o Dr. Francisco ficou com uma dor de cabeça daquelas. E, quando ele chegou ao hotel, a única coisa que ele queria era uma caixa de aspirina. Fez o check-in, e foi um alívio ver que o recepcionista fora muito eficiente, pois, ao ouvir o comentário do Sr.

Francisco sobre dor de cabeça, agilizou os procedimentos de check-in e entregou a chave do quarto em seguida.

Ao acompanhá-lo até o quarto o recepcionista não teve nem tempo de apresentar as facilidades disponíveis, pois, mal abriu a porta, o Dr. Francisco pediu para que ele comprasse uma caixa de aspirina com brevidade explicando que estava com muita dor de cabeça.

E era exatamente o que o recepcionista ia fazer, não fosse um outro check-in que acabava de chegar. Após o check-in, o turno do recepcionista havia terminado, ele foi embora e esqueceu de ir à farmácia e de passar o turno com a pendência.

O resto da história? O Dr. Francisco não conseguiu dormir e quando ligou para a Recepção cobrando o remédio, o recepcionista com quem ele tinha falado, já tinha ido embora.

O Dr. Francisco esperou mais 30 minutos até conseguir receber a aspirina e mais 30 para que ela fizesse efeito. Resultado? Acordou cansado e começou mal a semana de trabalho.

Você já passou por uma situação parecida? O que você faria se estivesse na situação do hóspede?

EXERCÍCIO

1 - A partir da situação apresentada anteriormente, na etapa Verificando Saberes Prévios, descreva as ações corretas para apoiar o cliente na solução de seu problema, pensando ser você o recepcionista que o recebeu.

2 - Você acabou de assumir o primeiro turno do trabalho na Recepção do hotel que recebeu o Dr. Francisco na noite passada. E já ficou sabendo do ocorrido. Qual seria a atitude correta para melhorar a imagem dos serviços prestados pelo Setor, já que é você quem vai atendê-lo pela manhã?

COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Apoiar o hóspede durante sua estadia é uma competência ampla que pode abranger muitas situações, como a representada anteriormente. A seguir, algumas recomendações para que você esteja preparado e apoiar seus clientes com excelência e qualidade.



- Atendimento telefônico:
- Verificar com o supervisor qual é o procedimento para atendimento de chamada a cobrar.
- Estar preparado para receber o telefonema:
 - Papel e caneta.
 - Formulário de pedidos de hóspedes.
 - Estar com a lista de ramais ao lado, caso a consulta seja necessária.

- Atender ao telefone de maneira profissional:
 - Cuidar do tom de voz.
 - “Sorrir” ao telefone.
 - Atender com cortesia.
 - Saudar o cliente.



- Anotar recados para hóspedes:
- Solicitar nome e telefone de contato da pessoa que telefonou.
- Verificar a informação recebida, repetindo-a.



- Entregar recados, mensagens e encomendas para hóspedes:
- Se for somente um recado:
 - Anotar em formulário próprio.
 - Pedir para o mensageiro entregar no apartamento.
 - Registrar no formulário (ou protocolo de entrega de recados) a entrega do recado.
- Se for uma encomenda, mensagem ou correspondência:
 - Pedir para a pessoa que deixou a encomenda ou correspondência, assinar o protocolo de recebimento e preencher o nome do destinatário.
 - Assim que o hóspede para quem a encomenda foi deixada, for contatado, pedir para o mesmo assinar como recebido.
 - O recepcionista, ou mensageiro que entregar a encomenda, ou objeto deverá também registrar seu nome no protocolo.
- Segue abaixo um exemplo que pode ser utilizado para estes fins:

CONTROLE DE RECEBIMENTO E RETIRADA DE ÍTENS DE HÓSPEDES

RECEBIMENTO								RETIRADA					
	ITEM DEIXADO	DATA	HORA	ENTREGUE POR		RECEBIDO POR		DESTINATÁRIO		DESTINATÁRIO		RETIRADO POR	
				NOME	ASS.	NOME	ASS.	NOME	APTO	DATA	HORA	NOME	ASS.
1													
2													
3													
4													
5													
6													

Mais uma vez, de nada serve ter um formulário, se o mesmo não é utilizado. Pode ter certeza de que não preencher o formulário pode trazer muitos problemas...



- Providenciar transporte para hóspedes:
- É de **responsabilidade** do recepcionista oferecer e providenciar transporte para o hóspede.
- Verificar quais são as empresas credenciadas na recepção do seu estabelecimento e manter atualizada uma lista de contatos.
- Além da **lista** de contatos, é interessante manter um **cadastro** dos veículos **disponíveis** (van, ônibus, marca do carro) para poder melhor atender às **necessidades** dos hóspedes.
- É importante **sempre** respeitar a **lista** de **prioridades** de empresas a serem chamadas.
- Em casos de dúvidas, **pedir** auxílio ao supervisor.



- Achados e Perdidos:
- Em geral, nos **estabelecimentos** hoteleiros, o **setor** de achados e perdidos fica na recepção ou na governança.
- Verifique com seu **supervisor** o local deste serviço em seu estabelecimento.
- Para objetos encontrados:
 - Registrar o local no qual foi encontrado, data e hora, assim como a descrição no log ou no espaço para ocorrências no check-list do seu turno.
 - Guardar o objeto, ou encaminhar ao departamento adequado.
 - Atenção, caso o **objeto** **localizado** seja um objeto de valor, bolsa, ou carteira: procurar uma testemunha e relacionar juntos, o que foi encontrado. Encaminhar ao supervisor, ou **gerente** do setor após colocar objetos, documentos ou dinheiro em envelope lacrado.
- Para objetos perdidos:
 - Comunicar o setor de Achados e Perdidos para verificar se o objeto se encontra lá.
 - Registrar o local no qual o objeto foi visto pela última vez, data e hora, assim como a **descrição** no log ou no espaço para ocorrências, no check-list do seu turno.
 - Se o objeto não for localizado, entrar em contato com o hóspede e passar a informação.
- Comparar com frequência os dados dos objetos achados com os perdidos, se o departamento estiver sob a **responsabilidade** da recepção, pois, assim, há grandes chances de localizar os donos dos objetos perdidos e devolvê-los.

O hóspede costuma esquecer TUDO em hotéis!
A seguir alguns objetos esquecidos com frequência:





Quais foram os objetos mais estranhos que já esqueceram em seu estabelecimento?



- Cofre e objetos de valor:
- Hoje em dia muitos estabelecimentos oferecem cofre individual nos apartamentos. O serviço pode estar incluso na diária ou ser cobrado a parte.
- Quando o estabelecimento não fornece cofres nos apartamentos, existe a possibilidade de ter cofres à disposição do hóspede na recepção. Neste caso, pergunte ao seu supervisor qual é o procedimento a ser seguido em seu local de trabalho.



- Guardar e entregar bagagens (na ausência de um mensageiro).
- Guardar bagagens:
 - Pegar bagagem e colocar a etiqueta apropriada.
 - Marcar nome do hóspede e número do apartamento na etiqueta de bagagem.
 - Destacar e entregar o canhoto da etiqueta de bagagem ao hóspede.
 - Guardar a bagagem em local seguro.
- Entregar a bagagem:
 - Solicitar o canhoto da etiqueta da bagagem.
 - Comparar com a etiqueta presa na bagagem.
 - Verificar se bagagem pertence ao hóspede.
 - Retirar a etiqueta que está na bagagem e entregá-la ao hóspede.
 - Caso o hóspede não tenha o canhoto da bagagem, pedir uma descrição detalhada da bagagem.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **apoiar o cliente**.



DESEMPENHO

1 – Junto com seus colegas de setor, analisem os procedimentos adotados por vocês para apoiar os clientes, em relação à:

- Anotar recados telefônicos.
- Entregar recados, correspondências e encomendas.
- Providenciar transporte.
- Guardar e entregar bagagens.

2 – Verifiquem a necessidade de mudanças para aprimorar esses serviços.

AVALIAÇÃO

1 - O que é o setor de achados e perdidos no hotel:

- A) Setor a que são encaminhadas crianças que se perdem dos pais nos hotéis de lazer.
- B) Setor que cuida dos visitantes que vêm de alguma maneira falar com quem está hospedado.
- C) Local onde se guardam objetos esquecidos pelos hóspedes e faz-se um registro dos mesmos.
- D) Local de apoio ao hóspede quando ele esquece de trazer alguma coisa na mala e precisa com certa urgência.

2 - Se um hotel ou pousada não tiver cofres nos apartamentos, existe alguma possibilidade das pessoas guardarem suas coisas de valor?

- A) Não, neste caso o estabelecimento não se responsabiliza por objetos de valor.
- B) Eles cobram uma taxa e colocam esses objetos no cofre do banco mais próximo.
- C) Geralmente existe um cofre no hotel, que é oferecido para guardar esses objetos.
- D) Seus pertences são encaminhados ao setor de Achados e Perdidos.

3 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso nas afirmações a seguir:

- () O hotel não pode ficar com a responsabilidade de guardar malas ou outros objetos de pessoas que saiam do hotel.
- () Os objetos que são esquecidos, sejam eles de valor ou não, não são devolvidos.
- () Cabe ao recepcionista providenciar transportes aos hóspedes, verificando as empresas previamente cadastradas.
- () O Hotel se responsabiliza pelos objetos esquecidos nos apartamentos, encaminhando todos ao setor de Achados e Perdidos para serem catalogados.
- () A maioria dos hotéis hoje em dia oferece cofres nos apartamentos.

4 - “Todo material que chega ao hotel para ser encaminhado aos hóspedes, deve ser protocolado para segurança do hóspede e também do hotel”. Pode-se dizer que esta afirmação é :

- A)** Falsa, o hotel não pode se responsabilizar por nenhum volume que for entregue para os seus hóspedes.
- B)** Verdadeira, tudo que é recebido é registrado, facilitando o serviço de todos.
- C)** Falsa, pode-se até receber mercadorias ou encomenda para os hóspedes, mas não é necessário nenhum registro.
- D)** Pode ser, depende do empreendimento.



Sessão 6

Atuar como elo de ligação entre o hóspede e os demais setores do hotel

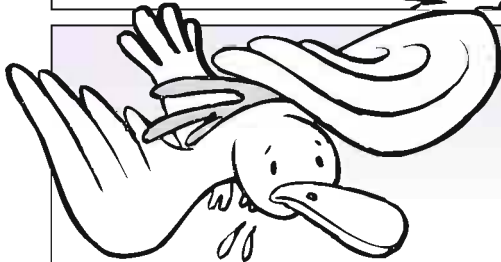


AQUECIMENTO

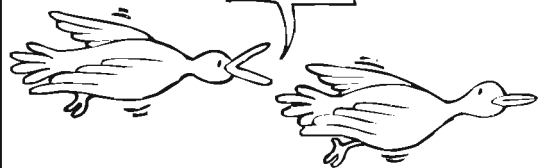
Quando os gansos selvagens voam em formação "V", eles o fazem a uma velocidade 7% maior do que se estivessem sozinhos. Eles trabalham em **equipe**.



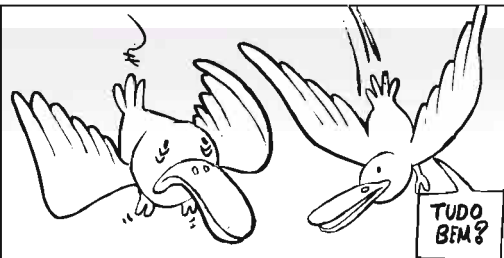
ÂNIMO AMIGÃO!!



Quando o ganso que estiver no ápice do "V" se cansa, ele passa para traz da formação e outro se adianta para assumir a ponta. Eles **partilham a liderança**.



Quando algum ganso diminui a velocidade, os que vão atrás grasnam, encorajando os que estão na frente. Eles são **amigos**.



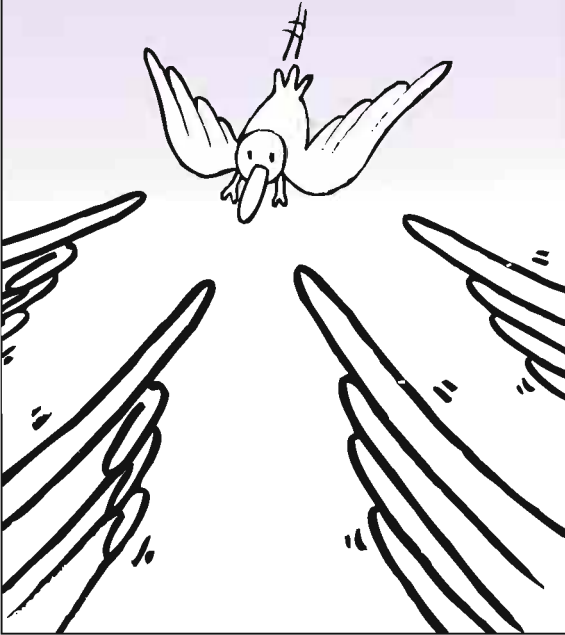
TUDO BEM?

Quando um deles, por doença ou fraqueza, sai de formação, outro, no mínimo, se junta a ele passando a ajudá-lo e protegê-lo. Eles são **solidários**.



Sendo parte de uma equipe, nós podemos produzir muito mais e mais rapidamente.

A qualquer instante também, podemos estar sendo indicados para liderar o grupo.



Palavras de encorajamento e apoio inspiram e energizam, aqueles que estão na linha de frente, ajudando-os a se manter no comando,...

FORÇA!!

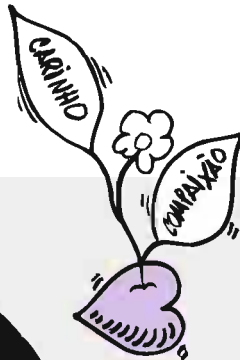
VAMOS
LÁ!!

ÂNIMO
AMIGÃO!!

...mesmo com as pressões e os cansaços do dia a dia.



E, finalmente mostrar compaixão e carinho afetivo por nossos semelhantes. É uma virtude que devemos cultivar em nossos corações.



Da próxima vez, ao vermos uma formação de gansos, Lembre-se:



É uma recompensa, um desafio e um privilégio ser membro, da maior e mais importante equipe do universo:
A HUMANIDADE!!



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

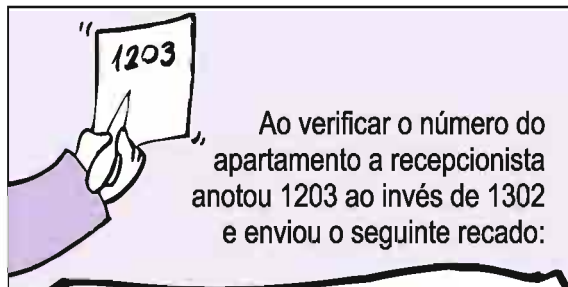
Você já percebeu, em seu trabalho, como os vários setores estão ligados, ou como funciona o trabalho em equipe?



EXERCÍCIO

Observe a situação a seguir:





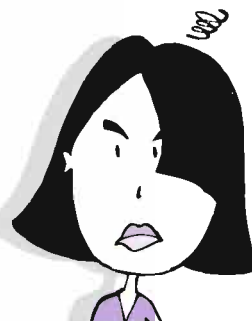
Ao verificar o número do apartamento a recepcionista anotou 1203 ao invés de 1302 e enviou o seguinte recado:

Prezado Sr. Silva,

a Sra. Renata telefonou e queria saber o número do seu apartamento. Eu não informei e ela então pediu que eu deixasse o recado informando que ela precisa muito falar com o senhor.

Recepção

O recado foi entregue ao apartamento errado. Por acaso o hóspede do apartamento "errado" também se chamava Sr. Silva e quem pegou o recado foi a esposa ciumenta dele. O resto da confusão não precisamos contar, não é mesmo?



1 - Em sua opinião, por que o recado foi passado para o apartamento errado?

2 - Que iniciativas e atitudes deveriam ser tomadas para evitar que este tipo de situação ocorra?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Quem trabalha na recepção de um hotel sabe que tudo "passa" por ali. Os clientes quando chegam, entram e saem; os pedidos e as reclamações; as dúvidas e as informações. O recepcionista funciona como o elo de ligação entre o hóspede e os demais setores do hotel. Por isso, você deve estar preparado para se comunicar de forma clara e objetiva, não deixando dúvidas sobre as informações necessárias e os procedimentos a serem tomados.

Percorra os passos a seguir e acompanhe as habilidades necessárias a uma comunicação efetiva entre você, os clientes e sua equipe de trabalho.



- Transmitir de forma clara, precisa e legível uma mensagem.
- Estar sempre pronto para receber um recado.
 - Ter sempre em mãos papel e caneta para registrar a mensagem.
 - Saber, ou ter acesso fácil aos diferentes ramais caso seja necessário verificar alguma informação com eles.
- Falar com cortesia, educação e sorrir, se o hóspede estiver na sua frente ou ao telefone (parece não fazer sentido, mas percebe-se no tom de voz, quando uma pessoa sorri).
- Saudar o hóspede.
- Identificar as necessidades do hóspede
- Registrar por escrito, com uma letra legível:
 - O nome da pessoa que telefonou.
 - O nome do destinatário do recado.
 - A hora e a data da chamada / ou recado.

Existem diferentes tipos e tamanhos de letra, se a sua não for legível, se esforce um pouco, ou digite o recado no computador, pois, ninguém é obrigado a entender “letra de médico”, não é mesmo?

Sr. Alberto, ligue para Sr. Amélia



Adivinhe o que a frase acima quer dizer!

Sr. Alberto, ligue para Sr. Amélia

- Verificar as informações recebidas, repetindo-as novamente.
- Entregar o recado:
 - Enviar para o devido departamento.
 - Informar o hóspede.
 - Arquivar uma cópia do recado no escaninho do hóspede. Alguns sistemas informatizados para o setor de recepção, possuem uma facilidade, permitindo que o recado seja digitado no próprio sistema, ficando registrado no perfil do hóspede.

Solicitações de hóspedes

A habilidade em administrar pedidos e reclamações de hóspedes é muito importante. Se a tarefa for completada com sucesso, aumentará a satisfação do hóspede com relação ao estabelecimento.



- Descobrir qual é o pedido do hóspede.
- Ouvir atentamente com empatia.
- Pedir desculpas pelo inconveniente, evitar dizer que “é o procedimento do hotel / pousada”.
- Permanecer imparcial.
- Informar sobre a ação tomada.
- Dar um prazo para a resolução.
- Passar para o departamento específico.
- Registrar em formulário próprio.
- Fazer o seguimento da situação.
- Fechar o ciclo pedindo o feedback (retorno do hóspede, se for positivo, o ciclo estará fechado, caso contrário, deve retornar ao início do ciclo novamente).
- Se o pedido do hóspede não for de simples resolução, trate-o como se fosse uma reclamação.

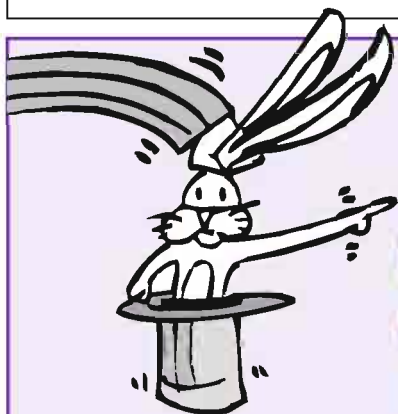
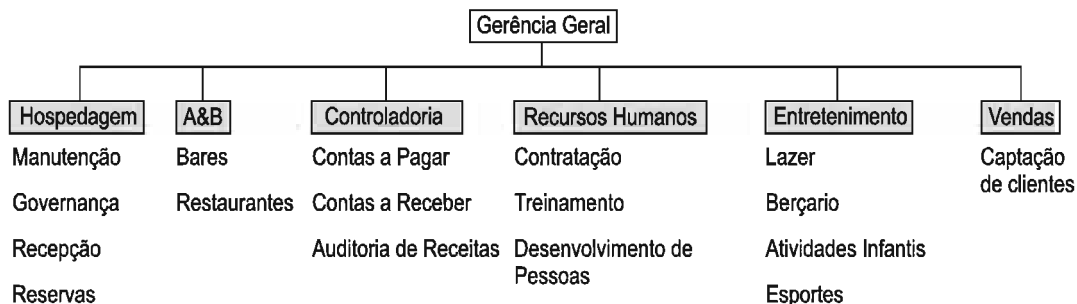


Segue abaixo um formulário, que se devidamente preenchido, possibilita que o pedido do hóspede seja atendido e finalizado.

PEDIDO DE HÓSPEDE					ENVIADO PARA		EXECUÇÃO		FEEDBACK	
DATA	HORA	APTO.	HÓSPEDE	PEDIDO		HORA		HORA	DATA	HORA

As principais funções e responsabilidades dos diversos setores do hotel com os quais a recepção tem contato freqüente, estão representados através do organograma a seguir:

ORGANOGRAMA HOTEL CONVENCIONAL



Veja a seguir alguns livros que podem ajudá-lo a aprofundar seus conhecimentos sobre o atendimento ao cliente:

- GUIMARÃES, Jorge Lessa. Qualidade competitiva no Brasil. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1995.
- POPPE, Fred. Cinquenta regras para manter um cliente feliz. São Paulo: Nobel, 1989.
- WING, Michael J. O guia da Arthur Anderson – como falar com seus clientes; o que eles tem a contar de sua empresa, quando você faz as perguntas certas. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- WEISS, Donald. Como obter sucesso ao telefone. São Paulo: Nobel, 1991.
- WALKER, Denis. O Cliente em primeiro lugar: o atendimento e a satisfação do Cliente como uma arma poderosa de fidelidade e vendas. São Paulo: Makron Books, 1991.

SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **atuar como elo de ligação entre os hóspedes e os demais setores do hotel**.



DESEMPENHO

1 – Analise o formulário de pedidos de hóspedes do hotel onde você trabalha, verificando com que frequência é utilizado e sua eficiência.

2 – Proponha as modificações necessárias para aprimorar este instrumento de controle dos pedidos. Ou crie um formulário, caso seu estabelecimento ainda não tenha adotado.

AVALIAÇÃO

1 - Para que a recepção ou a telefonia sejam um elo entre os outros departamentos é fundamental:

- A) Direcionar os hóspedes aos departamentos corretos.
- B) Saber todos os ramais de telefone do hotel para informar ao hóspede, já que através da recepção ou telefonia nada é resolvido.
- C) Registrar a informação e passar ao setor responsável.
- D) Não ter livro de registro e avisar que o problema vai ser resolvido, mesmo sem entender o que ocorre.

2 - Você acha importante dar um retorno ao hóspede cada vez que sua solicitação for atendida?

- A) Sim, para ele achar que o hotel é eficiente.
- B) Não, pois, a solicitação foi atendida e não é necessário.
- C) Sim, para mostrar que ele é importante e sua solicitação também.
- D) Não, esperamos ele ligar.

3 - Na hora de atender qualquer solicitação, é fundamental questionarmos os hóspedes. Isso é muito importante para:

- A) Entender as necessidades dos hóspedes para melhor auxiliá-los e registrar a informação.
- B) Só para direcionar o hóspede, pois, ele mesmo deve falar com as pessoas.
- C) Sabermos o que ele pensa do Hotel.
- D) Para mostrar interesse, já que não poderemos fazer nada, e ainda pedir que ligue para outros ramais.

4 - Na sua opinião, por que a recepção é um elo importante de ligação entre os outros departamentos de um hotel?

- A) Porque a primeira imagem é a que fica.
- B) Porque a recepção é a “central de comunicação” entre o hóspede e os diferentes departamentos de um hotel.
- C) Porque a recepção trabalha em três turnos, 24 horas por dia.
- D) Porque os profissionais são mais preparados.





Sessão 7

Controlar as chaves dos apartamentos.



AQUECIMENTO

Por favor; eu perdi a minha chave e queria uma outra.

Uma chave? É claro, o Sr. pode me lembrar seu nome?

Luiz: Luiz, Luis Fonseca.

Qual o número do seu apartamento?

Acho que é o 102... se não me engano.

Só um instante por gentileza.

Ela verifica no escaninho

O Sr. pode me confirmar o endereço que foi registrado na FNRH por favor e o número do RG?

Claro, Rua das Pedras, nº 185
RG nº 258.328.233.

Aqui está a sua chave Sr. Luiz, tenha uma boa tarde!

Controlar as chaves dos apartamentos é uma competência importante para o recepcionista, pois, é a segurança do hóspede e do hotel que estão em jogo.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já vivenciou alguma situação difícil pela falta de controle das chaves, em seu local de trabalho?



EXERCÍCIO

1 – Em sua opinião, por que é importante certificar-se da identidade do hóspede que solicita uma chave nova?

2 – Descreva os procedimentos para entrega de novas chaves ao hóspede em seu estabelecimento?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Quando falamos em controlar as chaves de apartamentos, falamos também em segurança para o hóspede. A seguir, veremos alguns pontos importantes para mantermos o hóspede seguro.

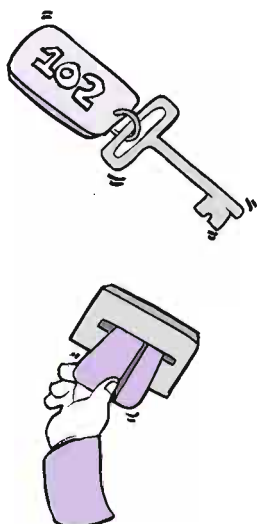




- ▶ **Chave de apartamento - fechadura convencional, com chave de metal:**
 - ▶ Este tipo de chave é utilizado em muitos estabelecimentos.
 - ▶ Geralmente elas ficam guardadas na recepção, em um claviculário (caixa de metal ou de madeira onde são guardadas chaves em geral).
 - ▶ Normalmente o hóspede deixa este tipo de chave na recepção quando sai do hotel ou da pousada.
 - ▶ Se o hóspede pedir mais de uma chave, e, se esta opção existir em **seu estabelecimento**, pode-se entregá-la após avisar o supervisor.
 - ▶ Só entregue chaves a hóspedes registrados.
 - ▶ Pedir aos hóspedes que estiverem fazendo check-out para devolverem as chaves.
 - ▶ Guardar as chaves no devido lugar.



- ▶ **Chave de apartamento - Fechadura eletrônica, com cartão magnético (é um cartão que se valida em um equipamento na recepção):**
 - ▶ Com sistema de cartão magnético, os cartões devem ser programados para **abrir** determinada fechadura.
 - ▶ Perguntar ao hóspede quantas chaves ele deseja.
 - ▶ Se o hóspede não se **identificar**, chamar um gerente.
 - ▶ Sempre pedir os cartões de acesso aos apartamentos após o check-out.



- ▶ Para os dois tipos de chaves, é importante lembrar:
 - ▶ Em caso de solicitação de uma nova chave, por motivo de perda, o recepcionista deve **assegurar-se** da identidade do solicitante (deve ser o hóspede que está registrado no apartamento). Isto pode ser feito solicitando um documento de identidade, ou verificando os dados pessoais que foram registrados na FNRH.
 - ▶ Ter um livro de registro para o controle das chaves que são entregues e para quem são entregues.
 - ▶ Reportar as chaves que estiverem faltando ao seu supervisor.
 - ▶ Chaves de emergência (exemplo, a chave do Gerente de Plantão) estejam sempre disponíveis e de fácil acesso.
 - ▶ Colocar as chaves devolvidas pelos departamentos no claviculário.
 - ▶ Fazer inventário das chaves com frequência.

Seja com chaves convencionais ou não, os funcionários do hotel não **devem** abrir a porta para os hóspedes. Caso o hóspede solicite, por perda ou esquecimento das chaves, simplesmente deve-se encaminhá-lo à recepção para ser feita toda verificação, e aí sim, liberar a chave.

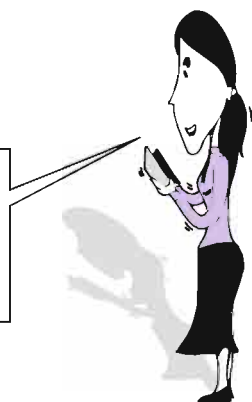
VOCÊ SABIA QUE:

O sistema de fechadura eletrônica foi criado para a maior segurança do hóspede? A maioria dos sistemas eletrônicos oferece a opção de auditoria das chaves e fechaduras, ou seja, nos **permite fazer** uma leitura dos eventos da fechadura e, desta maneira, identificar quem entrou no apartamento e em qual horário.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **controlar as chaves dos apartamentos**.



DESEMPENHO

1 – Descreva o procedimento de controle das chaves dos **apartamentos**, adotado em seu local de trabalho.

2 – A partir da leitura da etapa Comparação com Outras Referências, proponha as modificações necessárias a melhorar a eficiência deste procedimento.

AVALIAÇÃO

1 - O que é um claviculário?

- A) Espécie de uma caixa para guardar dinheiro.
- B) Espécie de um barril para guardar água.
- C) Espécie de uma caixa que podemos arquivar chaves.
- D) Espécie de uma sala para guardar bagagem.

2 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso nas afirmações abaixo:

- () Qualquer pessoa que solicitar as chaves na recepção do hotel, pode pegá-las sem que haja qualquer questionamento.
- () Quando se perde as chaves convencionais de porta devemos somente solicitar à recepção a cópia das chaves sem nenhuma restrição.
- () As chaves convencionais devem ser deixadas na recepção do hotel, na ausência dos hóspedes, ao contrário das chaves magnéticas.
- () As chaves magnéticas não precisam ser devolvidas no check-out, cada hóspede leva a sua como recordação.
- () Quando o hóspede perde uma chave magnética a recepção deve se certificar da identidade do hóspede.

3 - Com relação às chaves de departamentos, está correto dizer que:

- A) Qualquer pessoa tem livre acesso, podendo utilizar sem que haja controle;
- B) Todas elas ficam guardadas em um cofre e só os gerentes têm acesso;
- C) Só a segurança pode ter acesso às chaves e abrir as portas que lhes são solicitadas mediante autorização do gerente.
- D) As pessoas do hotel têm acesso às chaves, que geralmente ficam na segurança ou na gerência, e quando forem utilizá-las assinam o livro de registro.

4 - “A quantidade de chaves convencionais é ilimitada, a recepção deve sempre entregar o quanto lhe é solicitado”. Nesta afirmação pode-se concluir que:

- A) O hotel tem que atender ao pedido do hóspede afinal ele está pagando.
- B) O hotel tem que ter uma política de chaves pré-estabelecida para cobrança de chaves, cada apartamento tem direito a apenas uma chave, se o hóspede quiser ele pode pagar por outra chave.
- C) Cada hotel pode ter no máximo duas chaves por apartamento.
- D) É claro que o hotel pode ter várias chaves, porém, existe uma política interna que deve ser seguida, o normal é o hóspede solicitar na recepção e a recepção informar o que pode ser feito.



Sessão 8

Apresentar a conta ao hóspede e efetuar os procedimentos de check-out.



AQUECIMENTO



Efetuar o check-out dos hóspedes é uma das diversas tarefas do trabalho de recepção. E uma das mais importantes, pois, é o momento no qual o hóspede vai encerrar sua estada, reiterando sua opinião sobre os serviços prestados. Por isso, prepare-se!



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais são os procedimentos utilizados em seu local de trabalho, na hora em que alguém chega à recepção e quer fechar a conta?



EXERCÍCIO

Observando a situação apresentada na etapa Aquecimento, responda:

1 - Quais as atitudes tomadas pelo recepcionista devem ser evitadas na hora de fazer o check-out? Como essas atitudes podem influenciar na opinião do hóspede sobre o hotel?

2 - Refaça o diálogo da situação apresentada, com as atitudes corretas ao procedimento de check-out.



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir, os passos para efetuar o check-out sem problemas:

Preparar a lista de saídas.



- Fazer Check-out do hóspede individual:
 - Saudar o hóspede sorrindo.
 - Pedir o nome do hóspede, ou número do apartamento caso não se recorde e as chaves do apartamento.
 - Perguntar se o hóspede gostou da estada (agora que o nome do hóspede já foi passado, usar o nome dele o máximo de vezes possível).
 - Explicar a conta ao hóspede após imprimi-la:
 - Confirmar despesas.
 - Dar explicações até ficar claro para o hóspede.
 - Fazer ajustes com a autorização do supervisor se perceber que existe alguma cobrança indevida.
 - Explicar o imposto ISS e taxa de turismo.
 - Processar o pagamento:
 - Pagamento com cartão de crédito:
 - Cancelar a pré-autorização.
 - Processar o pagamento no PDV.
 - Se a transação não for autorizada, informar o hóspede e sugerir uma outra forma de pagamento.
 - Pedir a assinatura do hóspede.
 - Entregar a segunda via do boleto para o hóspede.
 - Pagamento com dinheiro:
 - Agradecer quando o hóspede entrega o dinheiro.
 - Providenciar o troco.
 - Pagamento com cheque:
 - Verificar os procedimentos de verificação para pagamento em cheque com seu supervisor.
 - Faturado da conta:
 - Este procedimento é realizado quando os gastos do hóspede forem enviados à empresas ou agências de turismo.
 - Processar o check-out no sistema.
 - Anexar a documentação da reserva que está no escaninho.
 - Enviar documentação para controladoria.
 - Lançar a forma de pagamento no sistema ou na caixa registradora.
 - Guardar o comprovante de pagamento.
 - Entregar ao hóspede uma cópia das despesas.
 - Se o hóspede desejar permanecer no hotel após o pagamento, não processar o check-out no sistema e passar o procedimento sobre a política de late check-out da empresa (perguntar ao seu supervisor qual é).
 - Oferecer ajuda com a bagagem e se oferecer para chamar um táxi.
 - Agradecer pela estada e convidar a retornar.

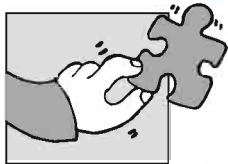
- Caso o sistema não seja computadorizado, registrar o horário de check-out na FNRH e limpar o escaninho.
- Arquivar a documentação do hóspede em local próprio.
- Atualizar a disponibilidade do apartamento (caso não seja feito automaticamente pelo sistema).
- Informar a governança sobre o status do apartamento (caso não seja feito automaticamente pelo sistema).



- Check-out de hóspedes em grupo:
 - Conferir e finalizar a cobrança de diárias, com a autorização do responsável (líder) do grupo.
 - Processar o pagamento.
 - Conferir despesas extras que o grupo pode ter tido.
 - Salão de eventos.
 - Alimentação.
 - Se assegurar de que as despesas de responsabilidade individual do hóspede sejam lançadas nas respectivas contas.
 - Assegurar-se do check-out de cada apartamento.
 - Enviar a documentação necessária a cada departamento (exemplo controladoria em caso de faturamento).



- Revisar a lista de saída após o horário oficial de check-out de seu estabelecimento:
 - Confirmar quais são os late check-outs autorizados ou não.
 - Para os late check-outs não autorizados:
 - Conferir a data de saída no documento da reserva.
 - Entrar em contato com o hóspede para confirmar a saída.
 - Explicar a política de late check-out do estabelecimento.
 - Fazer cobrança de taxa adicional caso necessário.
 - Caso o late check-out seja autorizado, alterar a programação da chave de acesso ao apartamento.
 - Emitir a nota fiscal.
 - Certificar-se de que o check-out do apartamento seja feito, caso não consiga entrar em contato com o hóspede.
 - Se o apartamento permanecer fisicamente ocupado:
 - Pedir para a governança verificar o nome dos hóspedes que estão no apartamento.
 - Deixar recado no apartamento sobre a necessidade do check-out.
 - Se o apartamento estiver fisicamente vago:
 - Processar o check-out.
 - Enviar a documentação ao hóspede.
- Informar à governança sobre o status do apartamento (caso não seja feito automaticamente pelo sistema).



- **Completar o check-out:**
 - Despesas não pagas pelo hóspede no momento do check-out:
 - Como minibar por exemplo: lançar a despesa.
 - Processar pagamento no cartão de crédito que o hóspede deixou como garantia.
 - Passar a informação ao seu supervisor caso não tenha os dados do cartão de crédito do hóspede.
- **Express check-out:**
 - Verificar despesas.
 - Cobrar no cartão de crédito do hóspede.
 - Processar o check-out.
- Fazer a cobrança de no show da véspera.
- Enviar os devidos recibos e boletos do cartão de crédito ao hóspede.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **efetuar os procedimentos de check-out**.



DESEMPENHO

1 – Descreva o procedimento de check-out, adotado em seu local de trabalho.

2 – A partir da leitura da etapa Comparação com Outras Referências, proponha as modificações necessárias a melhorar a eficiência deste procedimento.

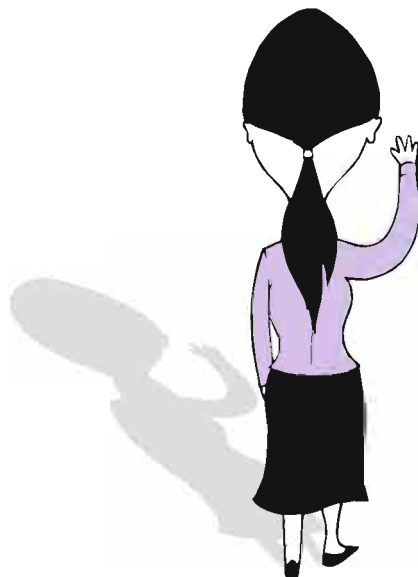
AVALIAÇÃO

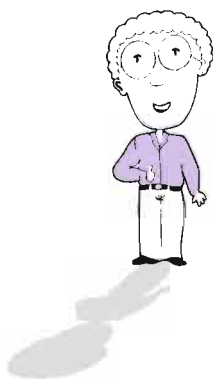
1 - Muitas vezes os hóspedes solicitam à recepção um late check-out. O que isso quer dizer?

- A) Sair do hotel antes do programado.
- B) Para o mensageiro ir buscar sua bagagem.
- C) Que a conta seja levada ao apartamento.
- D) Solicitação de uma permissão de saída, após o horário estabelecido.

2 - O pagamento faturado das despesas ocorre quando:

- A) Quando os hóspedes pagam em cartão de crédito;
- B) Quando é pago em dinheiro;
- C) Quando o hóspede paga via depósito bancário antes de usar o hotel;
- D) Quando deve-se enviar os gastos para empresas ou agências de turismo pagarem.



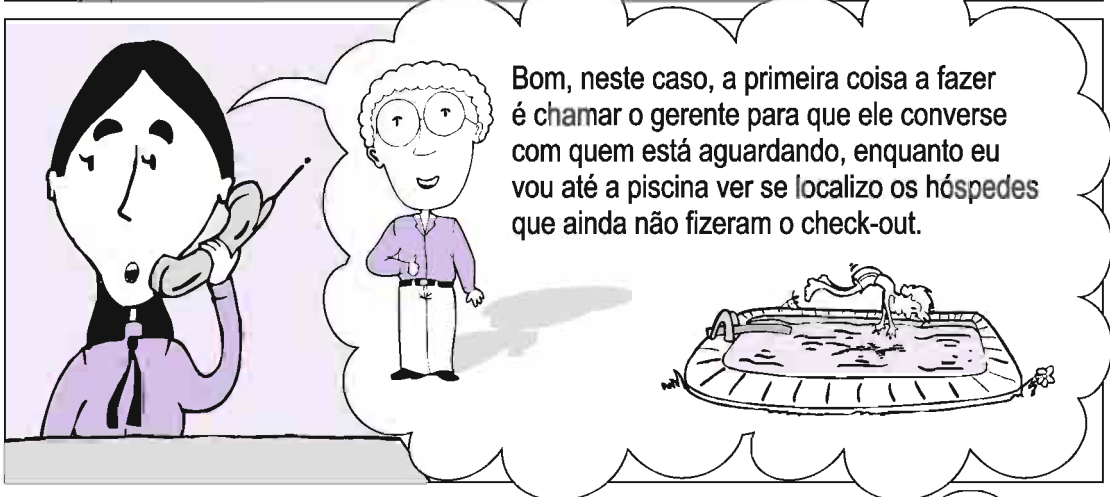
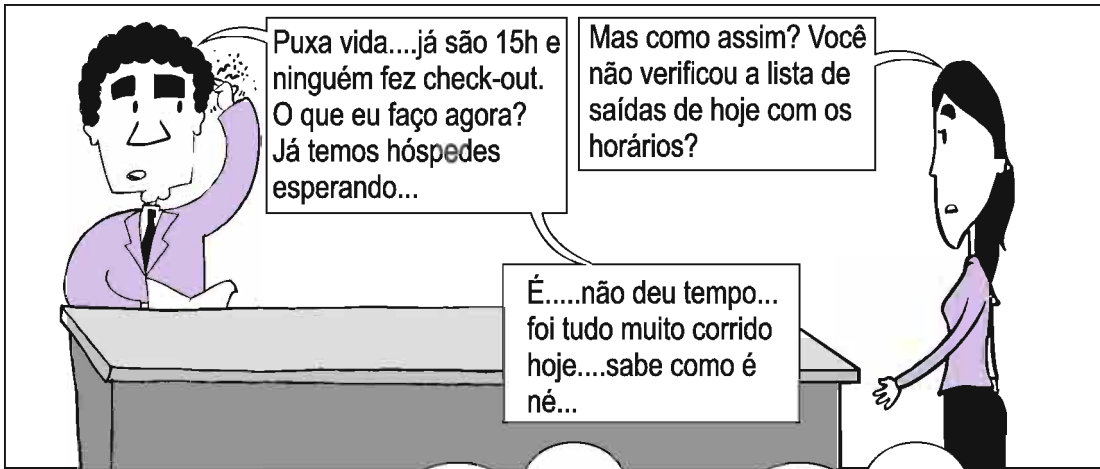


Sessão 9

Apoiar a administração.



AQUECIMENTO



Para apoiar a administração do hotel, a Recepção pode desempenhar algumas tarefas como: fazer reservas, conferir o consumo de mini-bar e extras, pesquisar a satisfação do hóspede, fazer levantamento de hóspedes com previsão de saída e emitir nota fiscal.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No hotel em que você trabalha, quais são as tarefas que caracterizam o apoio à administração?



EXERCÍCIO

Observe novamente a situação representada na etapa Aquecimento:

1 - Se você estivesse no lugar do recepcionista, que foi até a piscina falar com os hóspedes que ainda não liberaram os apartamentos, o que você diria?

2 - O recepcionista não fez o levantamento de hóspedes com previsão de saída e acabou atrasando a entrada de novos hóspedes. Em sua opinião, as providências tomadas pelo outro recepcionista foram corretas? Por quê?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir você encontrará informações e dicas importantes para desempenhar sua função com sucesso, apoiando a administração com eficiência.

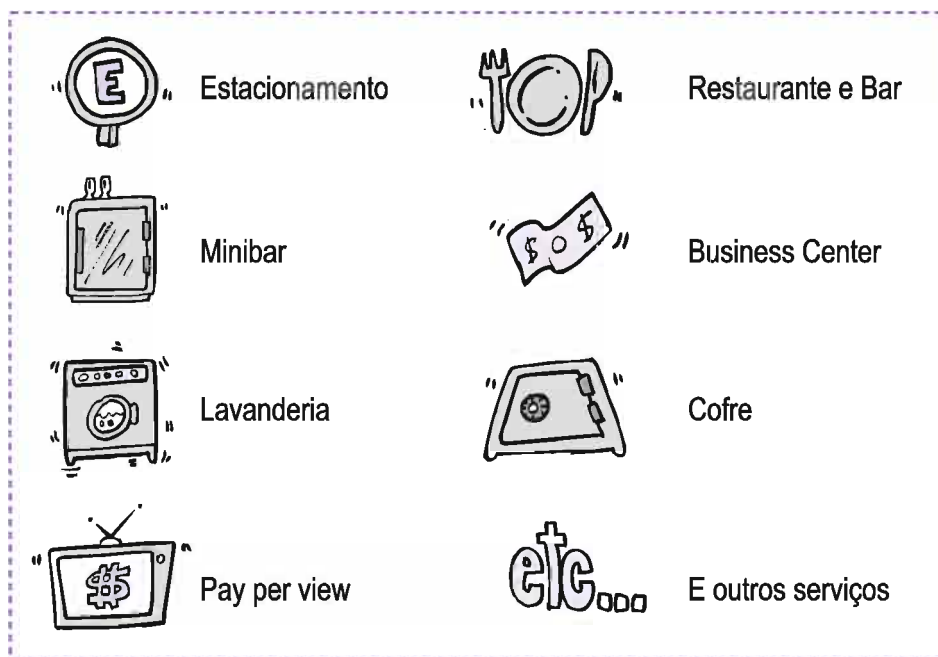
Fazer levantamento de hóspede com previsão de saída:

Esta tarefa é muito importante, pois, com **este** levantamento podem ser controladas as saídas, e, conseqüentemente os **apartamentos** que faltam **pagar** as contas. Alguns sistemas permitem que seja impressa uma lista com o horário previsto de saída dos hóspedes (informado na chegada).

Se o hotel não for informatizado, conferir no escaninho **quais** são os **hóspedes** que têm saída (ou check-out) prevista. Se o hotel for informatizado, imprimir a lista do sistema que tenha esta informação.

Conferência de consumos de extras:

Em primeiro lugar deve-se identificar **quais** são os **serviços** de seu **estabelecimento**, cobrados do **hóspede**.



Conferir o consumo de extras na conta do hóspede:

- Conferir se no escaninho do hóspede **estão** todas as notas de extras **assinadas** por ele. -
- Verificar o consumo de minibar do apartamento e certificar-se de que esteja **lançado** no sistema.

Conferir e completar a lista de tarefas do turno:

Para se assegurar de que não se esqueceu de nada no final da sua jornada de trabalho, é interessante que você faça um check-list de turno. Se não existir **nenhuma** em seu estabelecimento, sugira ao seu supervisor criar uma para facilitar seu trabalho. Abaixo temos o **exemplo** de um **check list**:

CHECK LIST MANHÃ

Data ____/____/____

TAREFA	RECEPCIONISTA
Passagem de turno	
Relatórios de Contingência	
Verificar status de apartamento	
Verificar a documentação das chegadas do dia	
Verificar Discrepância	
Verificar Trocas de Aptos	
Solicitação Almojarifado	
Finalizar No Shows até as 12hs	
Verificar saídas do dia	
Limpar Escaninho	
Pré bloqueio do dia seguinte	
Passagem de Turno	

Emitir notas fiscais:

Verificar com seu supervisor se este recurso é informatizado ou não.

Caso ele seja informatizado:

- No momento do check-out, a nota fiscal será automaticamente impressa.
- Destacar a via para o cliente.
- Pedir a assinatura do cliente no canhoto da nota fiscal.
- Anexar o canhoto da nota fiscal à via do estabelecimento.

Caso ele não seja informatizado:

- Perguntar ao hóspede em que nome a nota deve ser feita.
- Registrar na nota fiscal o valor da hospedagem sem o imposto.
- Registrar na nota fiscal o valor das demais despesas sem o imposto.

Curiosidades

Existem vários tipos de estabelecimentos hoteleiros que apresentam sistemas de administração específicos:

Os “verticais” ou “de negócios”:

Que geralmente ficam em capitais e cidades grandes. São chamados de “verticais”, pois, nas capitais os prédios são a maioria.



Os “horizontais” ou “resorts”:

São hotéis de lazer, construídos horizontalmente. A localização deles, geralmente, fica nos litorais dos lugares mais belos do Brasil e do mundo. Ou em áreas de lazer, como lagos ou montanhas.



Nos *resorts* as diárias podem contemplar:

- Café da manhã.
- Meia-pensão, com café da manhã, mais almoço ou jantar.
- Pensão completa com café da manhã, mais almoço e jantar.
- Com “tudo incluído” (all inclusive), isto é, ao comprar a hospedagem, compra-se um pacote onde todo o consumo realizado no estabelecimento está incluído, como alimentos, bebidas e opções de lazer. No Brasil este tipo de hospedagem existe desde o ano de 2000, e no mundo afora, há quase duas décadas.

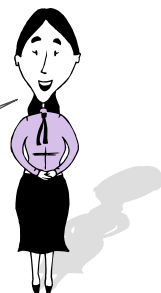
Pousadas

Inspiradas nas hospedarias do passado, as pousadas são a versão contemporânea daqueles estabelecimentos em que se pode conjugar o aconchego de um lar à isenção de tarefas domésticas proporcionada pelos hotéis. Elas são fenômenos razoavelmente recentes, mas já estão presentes na maioria das cidades de pequeno e médio porte com vocação turística. Representam alternativa de hospedagem mais acessível, sem que isso signifique ausência de conforto ou charme. As pousadas mais requisitadas têm em comum o respeito às tradições da hospitalidade, integradas a modernos conceitos de conforto e serviços. Tudo pelo prazer de bem receber.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre apoiar a administração.



DESEMPENHO

1 - Verifique se existe um check-list de tarefas em seu estabelecimento. Em caso positivo faça um trabalho em grupo revisando os pontos nele. Em caso negativo, e com base nos procedimentos cumpridos em seu estabelecimento, elabore um check-list em conjunto com sua equipe de trabalho.

AVALIAÇÃO

1 - A conferência de consumos extras, sejam quais forem, é realizada nos hotéis por qual razão?

- A) Para saber o que os hóspedes estão gostando em nosso hotel.
- B) Este procedimento não é realizado em hotéis.
- C) Para que sejam feitos os devidos lançamentos e cobrados de cada hóspede.
- D) Para saber a marca preferida de cada cliente e melhor atendê-los.

2 - O check-list implantado na recepção dos hotéis é muito importante, por qual razão?

- A) Para que todos tenham ciência das coisas e não esqueçam de nada principalmente entre passagens de turno.
- B) Lista de coisas que não podem ser feitas em hipótese alguma.
- C) Formulário que serve para direcionar os hóspedes.
- D) Formulário para controlar pagamentos.

3 - Por que é importante manter uma previsão de saída de hóspedes atualizada?

- A) Não acho que seja importante.
- B) Para poder bloquear as chegadas e ter um controle dos check-outs que faltam.
- C) É importante pois permite ao supervisor saber se ele já pode ir embora.
- D) Não é importante, porque a recepção está sempre preparada para fazer check-out.



Sessão 10

Cuidar da área da recepção.



AQUECIMENTO



Manter a área da recepção limpa e organizada é de responsabilidade da equipe de recepcionistas. A organização facilitará o trabalho de todos e permitirá a excelência em serviços.

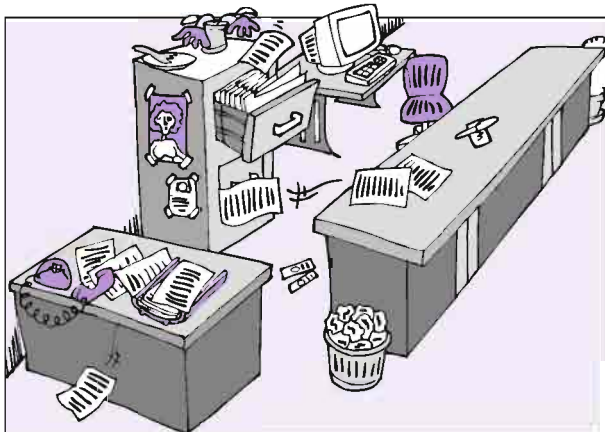


VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

A partir da história que você acabou de ver, reflita e registre:
Na sua opinião, quais as atitudes que um garçom deve ter ao recepcionar um novo cliente do restaurante?

EXERCÍCIO

1 - Descreva as tarefas necessárias para que a área da recepção apresentada fique organizada e apresentável aos hóspedes:



2 - Descreva suas tarefas cotidianas para manter a área de recepção limpa e organizada.

COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir você encontrará dicas e informações interessantes para manter a área de recepção limpa e organizada.

Para organizar a área da recepção é necessário:



- + Organizar o material da área de trabalho.
- + Ir para “o outro lado do balcão” para ter a mesma visão que o hóspede tem do balcão.
- + Arquivar os papéis e formulários para que fiquem fora da vista do hóspede, mas de fácil acesso.
- + Deixar brochuras e informações na recepção organizadas conforme padrão do estabelecimento.

- ✦ Deixar cada coisa no seu lugar e cada lugar com suas coisas.
- ✦ Jogar fora papéis inúteis.
- ✦ Tirar a poeira de equipamentos.

Se for permitido ao hóspede fumar no lobby certificar-se de que os cinzeiros estejam sempre limpos. Se o balcão da recepção estiver muito sujo, pedir ajuda à governança.

A organização do balcão da recepção é muito importante, lembre-se que “a primeira impressão é a que fica”. E que a recepção é o primeiro contato do hóspede com o estabelecimento.

Para manter um estoque de material na recepção é necessário:



- ▶ Assegurar-se de que o material para o turno de trabalho esteja disponível.
- ▶ Manter a recepção abastecida.
- ▶ Fazer o pedido de material para o final de semana, às sextas feiras, quando, geralmente o almoxarifado está fechado.

Para organizar documentos é necessário:



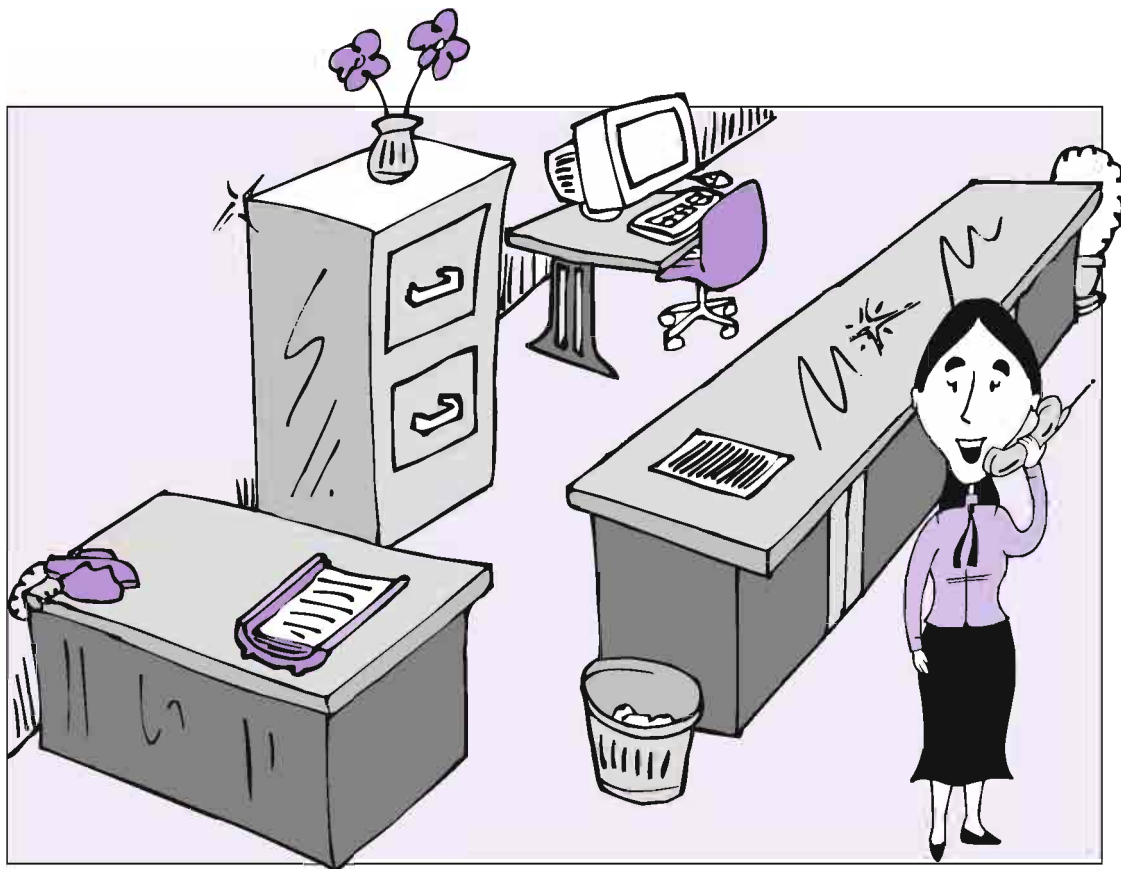
- ▶ Arquivar os papéis e documentos quando o check-in for finalizado.
- ▶ Terminar de arquivar uma coisa antes de começar outra, sempre tendo como prioridade o atendimento ao hóspede.
- ▶ Verificar com seu supervisor os locais pré-determinados para arquivos importantes como:
 - FNRH.
 - Documentos de reservas antes da chegada do hóspede.
 - Formulários diversos.
 - Correspondências e recados para o hóspede.
 - Boletos de cancelamento de cartão de crédito.

Rotina administrativa



A rotina administrativa deve ser tão bem cuidada quanto à apresentação da recepção. Por isso, preste atenção na passagem de turno, momento em que existe a troca do(s) funcionário(s) de um turno ao outro. É um momento essencial onde todas as informações devem ser passadas com precisão e o colega que fica possa desenvolver suas atividades com qualidade, sem precisar telefonar, por exemplo, ao colega que saiu pedindo informações.

A abertura do turno deve ser acompanhada por um check-list de turno e pela verificação do material necessário a um dia de trabalho tranquilo.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **cuidar da área de recepção.**





DESEMPENHO

1 - Faça uma reunião com seus colegas recepcionistas e formalizem as tarefas individuais para cada turno de trabalho, com o objetivo de manter a área da recepção limpa e organizada.



AVALIAÇÃO

1 - Na hora da entrada, cada hóspede deve cadastrar seus dados através da FNRH. O que é feito com essas fichas?

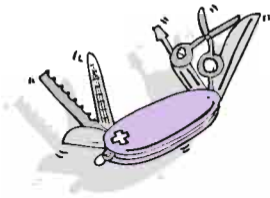
- A) Essas fichas são enviadas ao departamento de controladoria para remeter as despesas em nome de cada hóspede.
- B) Jogadas fora, só servem para fazer uma mala direta ao setor de vendas.
- C) São arquivadas em pastas durante a estada do hóspede.
- D) São encaminhadas aos supervisores para que eles identifiquem o tipo de hóspedes.

2 - “Os papéis que devem ser arquivados na recepção não devem ficar à vista dos hóspedes, e devem estar organizados”, esta afirmação pode ser considerada:

- A) Falsa, pois, podem ficar à mostra, depois vai tudo para o lixo.
- B) Verdadeira, deve-se ter tudo organizado para facilitar o trabalho de todos.
- C) Falsa, precisam ser colocados todos em um lugar só para que serem enviados para arquivar na controladoria.
- D) Verdadeira, mas quando o hotel estiver cheio, a organização dos papéis não é importante.

3 - “É importante que se faça um controle de materiais para a recepção principalmente nos finais de semana, tudo precisa ser solicitado antes”, esta afirmação pode ser considerada :

- A) Falsa, pois, não é a recepção que deve se preocupar com os materiais.
- B) Falsa, em um hotel todos os departamentos funcionam 24 horas por dia.
- C) Verdadeira, a recepção deve se responsabilizar pela solicitação e controle de materiais.
- D) Verdadeira, mas quando o hotel estiver na alta estação, não é possível se preocupar com isso.

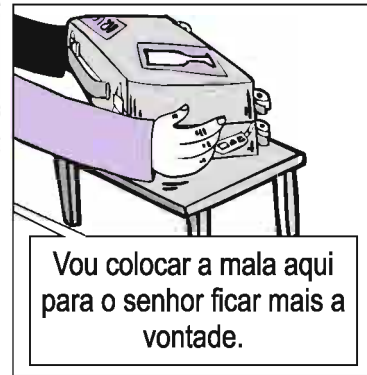


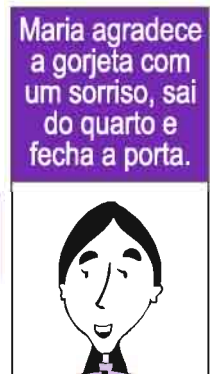
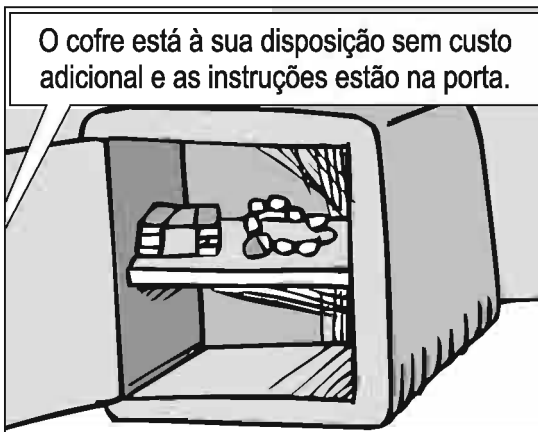
Sessão 11

Executar tarefas variadas.



AQUECIMENTO







VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais são as funções que você desempenha em seu local de trabalho que o tornam polivalente?

Você acha que a polivalência é uma característica essencial para exercer as atividades na recepção?



EXERCÍCIO

1 – Chegaram a um hotel da capital paulista, dois ônibus trazendo um grupo com 80 pessoas para se hospedar. Este grupo estava chegando a São Paulo depois de um noite inteira de viagem. Todos precisavam descansar para uma apresentação no começo da noite. Começaram a desembarcar, se dirigindo à recepção a fim de entrarem e descansarem para seus compromissos. O mensageiro ficou um pouco confuso com tanta gente e mal conseguia auxiliar as pessoas com as bagagens no lobby do Hotel. Os recepcionistas informaram que naquele momento eles não teriam como entrar nos apartamentos porque os mesmos não estavam limpos e que deviam aguardar, causando uma tremenda confusão.

Analise esta situação e proponha uma solução para o problema, utilizando a polivalência dos recepcionistas.

2 – Descreva as tarefas mais comuns que os recepcionistas realizam fora da área de recepção:



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

As tarefas variadas desempenhadas pelos recepcionistas abrangem:

Proteger a privacidade do Hóspede:



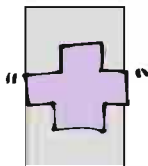
- Não informar número de apartamento de hóspedes.
 - Não informar o número do apartamento de um hóspede em voz alta se houver outro hóspede próximo.
 - Não confirmar número de apartamentos para terceiros nem ao telefone.
- Manter sigilo sobre informações de hóspedes:
 - As visitas que ele recebeu.
 - Informações pessoais como endereço, telefone e e-mail.

Ajudar a manter a segurança na recepção:



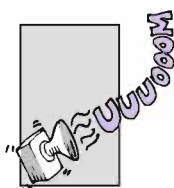
- Ficar atento a quem entra e sai do estabelecimento e detectar situações incomuns.
- Se achar que uma pessoa é suspeita, é melhor fazer uma averiguação:
 - Não abordar a pessoa.
 - Dirigir-se a um local seguro e entrar em contato com alguém da segurança ou um gerente para pedir ajuda.
- Comunicar à manutenção sobre lâmpadas queimadas, trancas quebradas etc.

Atender a situações de emergência:



- Telefonar para alguém treinado em primeiros socorros ou da brigada de incêndio (somente pessoas treinadas deverão prestar serviços de primeiros socorros, tentar ajudar sem ter sido treinado poderá causar mais danos à pessoa ferida).
- Enquanto aguarda socorro:
 - Informe à pessoa que aguarda atendimento que a ajuda está a caminho.
 - Manter a pessoa calma falando calmamente.
 - Manter longe do assédio de outras pessoas.
 - Ficar com a pessoa até a ajuda chegar.
 - Fazer seguimento da situação e informar à gerência imediatamente.
- Dar detalhes da situação quando chegar ajuda médica.

Atender a alarmes de emergência:



- Pedir a seu supervisor lhe passar os procedimentos para emergência em seu estabelecimento.
- Manter-se calmo em situações de emergência.
- Transmitir segurança aos hóspedes.

- Certificar-se de que o operador da central telefônica, o responsável pela segurança e o gerente do estabelecimento estejam cientes da chamada de alarme.
- Ouvir e seguir as instruções.
- Ajudar a evacuar o prédio.

Finalizar a arrumação da unidade habitacional:



- Se houver algum imprevisto no setor de governança como faltas ou se alguma camareira não conseguir finalizar a arrumação de apartamento por se sentir mal, ou até mesmo por um aumento imprevisto na ocupação do dia, é esperado que o recepcionista:
 - Ajude na finalização da limpeza do apartamento:
 - acompanhá-la e ajudar na limpeza e / ou arrumação do apartamento.
 - Oriente a camareira sobre:
 - qual é o apartamento que ela deve limpar com prioridade;
 - quais são os itens que ela precisa colocar no apartamento que estejam nas solicitações especiais da reserva como: berço, cama extra etc.
- Neste momento é importante lembrar que um hotel pode ser comparado a uma sinfonia, e que não importa o resultado isolado de uma área ou departamento, e sim, que o esforço em equipe possa gerar uma grande satisfação a todos.

Dicas para arrumação de apartamento de hóspede:

Antes de entrar, bata na porta e diga: "Governança".	Não usar chaves para bater na porta, pois elas riscam a pintura.	Caso não ouvir nenhuma resposta, bater novamente, para se certificar de que não há ninguém. Se o hóspede estiver dormindo, sair sem fazer barulho.	Se ele estiver acordado e se vestindo, desculpar-se, sair e fechar a porta.
Se o hóspede atender, perguntar quando ele gostaria que fosse feita a arrumação.	Se ele voltar enquanto estiver fazendo a limpeza oferecer-se para terminar mais tarde. Certifique-se junto a ele se este é o quarto em questão. Verificar o número da chave para evitar intrusos no quarto.	Durante a limpeza manter o carrinho na porta.	Se perceber que existe algum reparo a ser feito no apartamento, deve ser passado à manutenção.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **executar tarefas diversas**.



DESEMPENHO

- 1 – Junto com seus colegas recepcionistas, façam uma análise das tarefas realizadas por vocês que não fazem parte do setor de recepção.
- 2 – Revejam as principais dificuldades com estas tarefas e promovam um dia de “treinamento” para essas tarefas, com os funcionários dos setores responsáveis.



AVALIAÇÃO

- 1 - Referente às informações dos hóspedes, qual deve ser a atitude do recepcionista?
 - A) Providenciar seu registro e divulgar as informações para mostrar que só se hospedam pessoas honestas.
 - B) Passar as informações para qualquer pessoa, afinal elas não são sigilosas.
 - C) Passar as informações a todos os outros recepcionistas para que todos saibam quem está se hospedando.
 - D) Não informar nada na recepção do hotel para segurança dos hóspedes.
- 2 - Com relação à segurança do hotel e dos hóspedes, é correto dizer que:
 - A) A recepção não tem responsabilidade nenhuma.
 - B) A recepção pode ajudar a segurança na hora de fazer rondas de verificação.

- C)** Deve sempre estar atento à movimentação de pessoas estranhas.
- D)** Sempre abordar as pessoas quando não conhecê-las.

3 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso nas afirmações abaixo:

- () A recepção deve estar atenta à qualquer movimentação e avisar a segurança.
- () A recepção não deve ter problemas com relação à governança, tudo deve estar limpo e nenhuma ajuda precisa ser dada.
- () As informações de hóspedes devem ser mantidas em sigilo.
- () Quando necessário, pessoas da recepção podem ajudar o setor da governança na liberação de apartamentos.
- () A recepção deve ter um placar com nomes e números de apartamentos para hóspedes e visitantes.

4 - Referente a atender situações de emergência com hóspedes pode-se dizer que:

- A)** Temos que ter enfermaria em todos os hotéis para atendimento aos hóspedes.
- B)** Chamar sempre alguém treinado em primeiro socorros.
- C)** Chamar uma ambulância.
- D)** Chamar a segurança.

5 – Na sua opinião, é importante que a recepção apoie os outros setores? Como?

- A)** Na verdade a recepção tem que fazer o seu trabalho e os outros setores também, sem precisarem um do outro.
- B)** Sempre é bom a recepção saber sobre os outros setores para poder informar os hóspedes sobre os serviços.
- C)** É importante para poder apoiar os hóspedes que dão gorjetas.
- D)** É muito importante se antecipar aos pedidos dos clientes para surpreendê-los e saber fazer de tudo apoiando os setores que necessitarem, garantindo assim a satisfação do cliente.



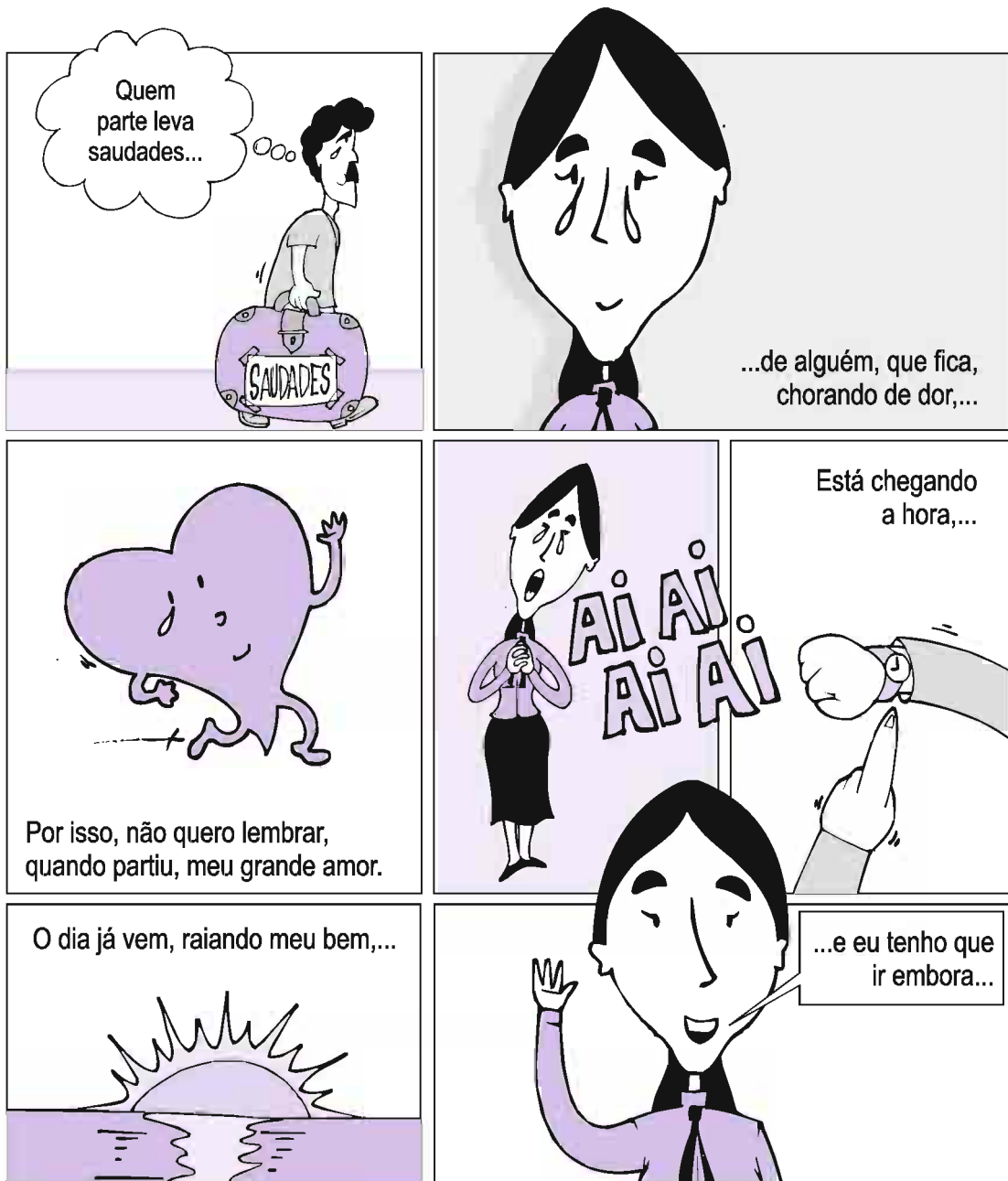
Sessão 12

Despedir-se do hóspede e verificar sua satisfação em relação ao hotel e serviços.



AQUECIMENTO

Baseado na música “Está Chegando a Hora” de **Henricão e Rubens Campos**.



A última impressão do hóspede sobre sua estadia também é importante, para manter uma relação de confiança e de fidelidade com o meio de hospedagem que o abrigou. É uma ótima oportunidade para recolher suas impressões sobre os serviços prestados.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em sua opinião, no momento da saída, é importante saber a opinião dos hóspedes, suas críticas e sugestões? Por quê?



EXERCÍCIO

1- Descreva a frase com que você, normalmente, se despede dos seus hóspedes?

2- Qual é o procedimento utilizado no hotel em que você trabalha para verificar a satisfação dos clientes no final de sua estadia?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

O fim da estadia de um hóspede não significa, exatamente, o fim do contato com ele. Normalmente os hotéis preparam um instrumento de verificação da satisfação dos hóspedes para corrigir possíveis erros ou enfatizar serviços bem aceitos.



“Custa cinco a seis vezes mais caro conquistar um novo cliente do que manter um cliente existente”

TMI - Time Manager International



"65% dos negócios de uma empresa vêm de Clientes já existentes e não de novos"

American Management Association



"Os clientes julgam os serviços que recebem, a partir da maneira pela qual são tratados por todos aqueles com quem têm contato."

Carl Sewell

Como acabamos de ver anteriormente, é importante sabermos a opinião do cliente. Sempre que um hóspede deixa sua opinião registrada, é porque ele se preocupa com os serviços do hotel e com as pessoas que trabalham nele. O comentário pode ser tanto para agradecer por um serviço prestado, quanto para fazer sugestões de melhora. Em ambos os casos, deve-se agradecê-lo por avaliar o empreendimento. Existem dois tipos de pesquisas que podem ser feitas por escrito: com resposta aberta e com resposta fechada.

Pesquisa de resposta aberta:

Formulário de Contato	
Assunto	
Nome	
Hotel	
Fone	
E-mail	
Id	
Preencha o campo de texto ao lado com o seu comentário	1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890
Comentários	1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890 1234567890

A pesquisa com resposta aberta, conforme exemplo ao lado, permite que o hóspede realize sua avaliação pela internet, a depender do hotel. O hóspede tem a opção de deixar a opinião dele de forma mais subjetiva e individual.

Pesquisa resposta fechada:

Dê sua opinião

Qual a sua opinião sobre o nosso atendimento:

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim

Qual a sua opinião sobre nossos profissionais:

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim

Qual a sua opinião sobre nossas instalações:

☐ Excelente ☐ Bom ☐ Razoável ☐ Ruim

A pesquisa de resposta fechada permite ao hotel definir quais são os pontos que acredita serem mais importantes. E, assim, dá espaço ao hóspede para pontuar com precisão os pontos específicos.

Se despedir para quê?

Após o check-out do hóspede, no momento em que ele recebeu o troco, ou o boleto do cartão de crédito, inicia-se o “ritual” da despedida.

Fazer um bom atendimento no início é tão importante quanto um excelente atendimento no final da hospedagem.

É o que popularmente se chama “fechar com chave de ouro”. Após o convite para que o hóspede registre suas impressões no comentário de seu estabelecimento, é o momento de se despedir.

Despedida: “volte sempre”

Este é o momento em que o hóspede se prepara para:



Voltar para a casa.



Ir para uma nova etapa da viagem.



Ir para uma reunião que durará o dia todo.

Ele pode estar em diferentes estados de espírito:



Alegre.



Aborrecido.



Preocupado.



Entusiasmado.

Nosso papel é fazer com que neste último momento ele se sinta à vontade, suficiente para ter vontade de retornar em uma próxima oportunidade.

Oportunidade de venda:



Aproveitar o momento para se colocar à disposição e facilitar uma próxima hospedagem.



Passar informações sobre o hotel, brochuras, sites, cartão de visita.

Fechamento:



Agradecer mais uma vez.



Cumprimentar sorrindo e saudar o hóspede.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases, resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **despedir-se do hóspede**.



DESEMPENHO

1 - Faça uma comparação entre a pesquisa de opinião aberta e fechada e coloque as vantagens e desvantagens de cada uma.

2 - Faça uma revisão da pesquisa de opinião realizada em seu empreendimento e proponha as mudanças necessárias.

AVALIAÇÃO

1 - Quais os tipos de pesquisa de satisfação que podem ser feitos:

- A) Aberta e fechada.
- B) Clara e escura.
- C) Falada e escrita.
- D) Simples e composta.

2 - Em sua opinião, o que é mais viável quando se fala em despedida dos hóspedes:

- A) Fazer bem rápido para mostrar eficiência em manusear os equipamentos.
- B) Sempre tentar colher alguma opinião sobre o seu atendimento para saber se está fazendo tudo certo.
- C) Sempre tentar saber sobre sua estada em geral e colher as opiniões para serem passadas à gerência, assim eles podem tomar ações corretivas a cada problema levantado.
- D) Só saber se alguém fez algo de errado e quando você não gostar da pessoa usar essas informações com a gerência.

3 - Coloque "V" para Verdadeiro e "F" para Falso de acordo com as afirmações abaixo :

- () O hóspede no momento do check-out sempre vai estar alegre porque o nosso estabelecimento vai proporcionar isso a ele.
- () O hóspede pode estar em diferentes estados de espírito, devemos saber respeitá-lo e fazer tudo da forma mais agradável possível.
- () Não é necessário fazermos qualquer tipo de registro de comentários, temos o melhor empreendimento e os melhores colaboradores.
- () Precisamos fechar com chave de ouro para que os hóspedes possam retornar e indicar nosso estabelecimento.
- () Sempre precisamos coletar as opiniões dos hóspedes, só assim podemos medir o índice de satisfação e tomarmos decisões sobre futuras ações.

4 - “Na prestação de serviços todas as pessoas que têm contato com clientes são importantes”, na sua opinião essa afirmação pode ser considerada :

- A) Verdadeira, pois, sempre que falamos em prestar serviços falamos em pessoas, mas o importante é o resultado final da prestação de serviços e não diretamente as pessoas.
- B) Não precisamos nos preocupar com as pessoas dependendo da prestação de serviços.
- C) Todas as pessoas que prestam serviços devem levar em conta que são importantes e fazem parte do processo, não é só elas que fazem diferença e sim um conjunto do qual ela é a peça principal.
- D) Se o produto for ruim não adianta nada as pessoas prestarem um bom serviço.

5 - Em sua opinião, no momento da saída, é importante saber a opinião dos hóspedes, suas críticas e sugestões? Por quê?

- A) Não é necessário fazer isso na saída, se tudo correu bem e não houve nenhum registro de reclamação.
- B) Se houve algum problema durante sua estadia deve ser resolvido na hora e não esperar alguém sair para perguntar.
- C) Sempre é importante colher as opiniões das pessoas, elas tendo ou não problemas, devemos lembrar que é para elas que trabalhamos.
- D) É importante colher apenas as informações positivas, assim mostram à gerência um bom trabalho.



Finalizando...



Você acabou de completar o caminho elaborado para o **exercício** das competências necessárias, tornando-se um(a) profissional preparado(a) para a **Certificação Profissional na Ocupação Recepcionista Polivalente**. Além disso, durante as **sessões de aprendizagem** percorridas, você aprofundou seus conhecimentos, adquiriu novas atitudes e habilidades para atuar com destaque no empreendimento em que trabalhar.

Porém, sua qualificação não acaba por aqui. Agora você **tem nas mãos** muitas possibilidades para melhorar o desempenho na sua ocupação. Durante as 12 sessões de aprendizagem percorridas, você **desenvolveu ações para promover a excelência em serviços**. A etapa **Desempenho** proporcionou atividades de intervenção no local de trabalho que você realizou, produzindo materiais importantes para continuar promovendo a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente.

Sessão de aprendizagem	Desempenho
Sessão 1	Revisão do procedimento para efetuar reservas no hotel onde você trabalha, com sugestão de mudanças ou complementações necessárias para realizar este serviço com excelência.
Sessão 2	Revisão dos procedimentos para receber os hóspedes no hotel. Elaboração de uma iniciativa para encantá-los neste momento.
Sessão 3	Observação, análise e sugestões sobre o procedimento utilizado para realizar o registro dos hóspedes em seu local de trabalho.
Sessão 4	Tabela com informações importantes sobre lugares e pontos turísticos para surpreender e encantar seus clientes.
Sessão 5	Observação, análise e sugestões sobre os procedimentos: - Anotar recados telefônicos. - Entregar recados, correspondências e encomendas. - Providenciar transporte. - Guardar e entregar bagagens

Sessão 6	→ Observação, análise e sugestões sobre o formulário de pedidos de hóspedes do hotel onde você trabalha.
Sessão 7	→ Observação, análise e sugestões sobre o procedimento de controle das chaves dos apartamentos, adotado em seu local de trabalho.
Sessão 8	→ Observação, análise e sugestões sobre o procedimento de check-out, adotado em seu local de trabalho.
Sessão 9	→ Revisão ou criação de um check-list de tarefas para o setor de recepção.
Sessão 10	→ Formalização das tarefas individuais para cada turno de trabalho, com o objetivo de manter a área da recepção limpa e organizada.
Sessão 11	→ Treinamento para as tarefas variadas desempenhadas pelos recepcionistas.
Sessão 12	→ Revisão da pesquisa de opinião realizada em seu empreendimento, propondo as mudanças necessárias.

Você pode também dar continuidade a alguma ação realizada que foi mais prazerosa ou que provocou uma mudança **bem** positiva. Continue planejando seus estudos e tarefas, transformando seu local de trabalho num verdadeiro espaço de aprendizado e aperfeiçoamento constante.

Bom trabalho!



Glossário

Business center - Local em um hotel, onde o hóspede pode encontrar computadores, impressoras, máquina de xérox e acesso à Internet para uso próprio. Fica a critério do estabelecimento cobrar ou não pela utilização dos equipamentos.

Check-in - Ato de se registrar em um hotel no momento da chegada.

Early check-in - É quando um hóspede antecipa sua chegada e precisa do apartamento antes do horário oficial que pode variar de um estabelecimento para outro.

Escaninho - Arquivo onde se encontra uma pasta para que sejam arquivados os documentos pertinentes ao apartamento respectivo.

Faturamento - Cobrança feita diretamente para a empresa que solicitou a reserva, pode ser uma agência de viagens ou uma empresa.

FNRH - Ficha Nacional de Registro de Hóspedes. Deve ser preenchida e assinada pelo hóspede no ato do check-in.

Late check-out - Quando o hotel, a pedido do hóspede, autoriza que ele permaneça no apartamento após o horário de saída normalmente pré-estabelecido.

No show - Não comparecimento do hóspede.

Pay per view - Sistema para assistir filmes pagantes nos quartos existem dois tipos: 1) permite que o hóspede faça a opção selecionando o canal; 2) requer que o hóspede ligue para a recepção para solicitar a compra do filme.

PDV - Ponto de venda.

Pré-registro - Um procedimento em que o funcionário da Recepção conclui parte ou todo o processo de reserva antes da chegada do hóspede. Isto pode ou não incluir, fazer as chaves do apartamento.

Reserva garantida - Significa que o estabelecimento concorda em assegurar o quarto ao hóspede, na data de sua chegada, até a hora do check-out do dia seguinte ou até outra hora especificada pelos gerentes do estabelecimento.

Reserva não garantida - é uma reserva que fica ativa até às 18h00 (normalmente) da data programada para a chegada. Após este horário, o estabelecimento pode cancelá-la para disponibilizar o apartamento a outro hóspede.

Rooming list - Lista contendo todos os nomes dos integrantes de um grupo.

Up selling - Vender uma categoria de apartamento superior à solicitação do hóspede.

VIP - Sigla do idioma inglês que significa very important person ou seja, pessoa muito importante. Esta sigla é geralmente utilizada para hóspedes que precisam de uma atenção especial.

Walk-in - Chegada de hóspede sem reserva prévia.

Gabarito

Sessão1: 1 b, d, e, f, h, i / 2 d / 3 d / 4 c

Sessão2: 1 c / 2 V, F, V, F, V

Sessão3: 1 - **Ficha Nacional de Registro de Hóspedes** / 2 - F, V, V, F, V, V, F / 3 d / 4 - F, V, F, F, V, V / 5 c

Sessão4: 1 V, F, V, F / 2 b / 3 b, c, e, h, i

Sessão5: 1 c / 2 c / 3 F, F, V, V / 4 b

Sessão6: 1 c / 2 c / 3 a / 4 b

Sessão7: 1- c / 2 F, F, V, F, V / 3 d / 4 d

Sessão8: 1 d / 2 d

Sessão9: 1 c / 2 a / 3 b

Sessão10: 1 a / 2 b / 3 c

Sessão11: 1 d / 2 c / 3 F,F,V,V,F / 4 b / 5 d

Sessão12: 1 a / 2 c / 3 F,V,F,V,V / 4 c / 5 c.