

# Formação Modular Recepcionista de Hotel

## 1. A recepção/Portaria



**Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP**

Delegação Regional do Algarve

Centro de Emprego e Formação Profissional Faro



UFCD 3427 - Receção hoteleira - atividades técnico / administrativas, segurança e serviço de noite

Formador: Dário Martins

# Introdução: o front-office

**Local onde é efetuado o atendimento ao público.**

► **Principal departamento de *front-office*:**

1. Recepção – Local onde são recebidos os clientes/hóspedes. A recepção é o “coração” do hotel, devendo estar sempre em perfeitas condições de preservação e higiene, sendo fundamental para a primeira impressão que os hóspedes têm do hotel. *“Não há uma segunda oportunidade de causar um boa primeira impressão.”*
2. Entre as várias funções desempenhadas pelo rececionista, é de realçar que o mesmo faz parte do serviço, desempenhando papel fundamental na obtenção da satisfação, fidelização e retenção dos clientes/hóspedes.

A recepção de um Hotel funciona como o centro nevrálgico de um Hotel. Para o hóspede, o gerente de um hotel é representado pela recepção, e o mesmo será julgado favoravelmente ou não de acordo com o tratamento que o hóspede receber.

Um estudo dirigido essencialmente ao funcionamento da recepção, concluiu que a comunicação é um fator essencial no atendimento ao cliente, bem como com os outros setores de uma unidade hoteleira.

Um aspeto positivo de a recepção ser o centro nevrálgico de uma unidade Hoteleira é estar a par do que acontece virtualmente em todos os níveis na estrutura organizacional do hotel.

Um aspeto negativo é o de ser um potencial departamento de reclamações dos clientes.



# Introdução: a recepção

- Sendo o setor de maior contacto com os hóspedes, desde a sua chegada até a sua saída, é o centro da unidade hoteleira, centrando e canalizando todas as informações para que os hóspedes se sintam em casa, sendo fundamental o seu bom funcionamento e organização, de modo a possibilitar o fluxo de informação intra e inter-departamental. A recepção é muitas vezes descrita como o “core” do hotel, sendo o rosto da administração, onde o hóspede formula a primeira imagem do hotel (à chegada), e onde tem o último contacto presencial com o hotel (à saída).
- Numa sociedade cada vez mais guiada pela comunicação, informação e avaliação, leva a que possa ser muito mais rapidamente avaliado o critério de qualidade e consequentemente a competitividade de uma unidade hoteleira.





## 1.1 Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento: a recepção

- A recepção (ou portaria social) localiza-se normalmente junto à entrada nobre do empreendimento ou estabelecimento hoteleiro, funciona em tempo integral e é o ponto obrigatório de referência para todos os hóspedes, especialmente para a solicitação de providências e de informações.
- A recepção constitui um departamento funcional, considerando-se o “coração” do hotel, já que todos os demais departamentos dele dependem de alguma maneira: a Recepção deverá realizar a sua atividade de forma interrelacionada e coordenada com o resto do hotel. Além disso, é a secção com a qual o cliente tem um contato mais frequente e uma maior relação de proximidade no hotel, durante a sua estadia.
- O hall da recepção deve oferecer ao hóspede uma atmosfera agradável quanto a dimensões, decoração, equipamentos e apresentação do pessoal que ali trabalha. Além disso, o ambiente da recepção deve estar protegido do excesso de ruídos, possuir boa iluminação, aeração (ventilação) e boa visão dos letreiros informativos.



## 1.1 Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento: a recepção

**Como setor de serviço, a recepção desenvolve os seguintes trabalhos específicos:**

- coordenação de recepção e de despedida dos hóspedes;
- entrega, guarda e recepção das chaves de alojamentos; recepção, guarda e transmissão de informações e correspondência para os hóspedes e destes para terceiros;
- formação e acompanhamento da lista de hóspedes, controle numérico e ocupacional dos alojamentos, sugestões, solicitações e reclamações dos hóspedes;
- atendimento às solicitações dos hóspedes com respeito a serviços externos ao estabelecimento ou a ele conexos, tais como conduções, programações diversas e outras solicitações, de acordo com os hóspedes.



## 1.1.2 Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento: a portaria

A função básica da equipa da portaria é dar a primeira recepção ao hóspede ou cliente, orientando, informando e conduzindo cada um para as dependências corretas dentro do hotel. O espaço físico de atuação do Porteiro (que é uma figura que só está presente em hotéis com maior grau de sofisticação) é a porta de entrada do hotel. Ele é responsável por organizar o fluxo de transeuntes, automóveis e bagagens diante do hotel, acolhendo os que estão chegando, auxiliando os que estão de saída e informando e ajudando os que estão de passagem.

Um bom porte físico e uma boa comunicação verbal e corporal são atributos indispensáveis ao bom Porteiro. O porteiro tem como função principal a de acompanhar os hóspedes aos seus apartamentos no momento de sua entrada no hotel, apresentando o estabelecimento, a UA e auxiliando o hóspede no transporte da bagagem.

É fundamental que os porteiros conheçam a fundo o hotel, as suas instalações, serviços e horários, pois faz parte de seu trabalho transmitir aos hóspedes informações sobre estes aspetos. Desenvoltura e fluência verbal são atributos fundamentais ao bom porteiro, que deve tentar criar uma empatia com o hóspede, sempre respeitando a individualidade e o estilo dos clientes que acompanha.

Podemos também dizer que os porteiros funcionam como os braços e pernas dos Recepcionistas do lado de fora do balcão da recepção. Muitas vezes impossibilitado de deixar seu posto de trabalho, o Recepcionista lança mão dos préstimos dos mensageiros para ganhar a mobilidade que as características de sua tarefa o impedem de ter.

Portanto, também aqui, o entrosamento entre equipe de Recepcionistas e corpo de porteiros é muito importante para um andamento eficiente das atividades na recepção.





## 1.1.2 Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento: a portaria

A portaria, na maioria dos hotéis (com menos de 5 estrelas) faz parte da Recepção.

**Tem como principais responsabilidades:**

- Receber os hóspedes;
- Canalizar a circulação de pessoas no hall;
- Abrir a porta dos carros dos hóspedes;
- Controlar as bagagens dos clientes;
- Estacionar os carros dos clientes;
- Dar informações;
- Cuidar do bom estado, e do bom ambiente, da entrada do hotel;
- Supervisionar e dirigir Mensageiros do Hotel;
- Pedir táxis para os clientes.



## 1.2 Estrutura organizativa e funcional - localização, áreas de serviço, distribuição de equipamento: localização

- Deve ser facilmente visível desde a entrada principal e permitir a total visualização dos acessos às áreas de hospedagem (corredores e elevadores)
- O balcão deve ser funcional para garantir ao hóspede conforto e acesso às informações desejadas, e aos funcionários, as condições e os equipamentos necessários à prestação de serviços do mais elevado padrão.





## 1.2.2 Funções do balcão de recepção

- Controlar os quartos sabendo em cada momento os que estão ocupados, os que estão livres e os que estão ocupados;
- Controlar e verificar reservas, assim como a documentação relacionada com as mesmas;
- Planificar a distribuição dos quartos;
- Acolher e registar o cliente (check-in);
- Preencher a documentação necessária;
- Atribuir os quartos e realizar qualquer alteração, de acordo com o pedido dos hóspedes;

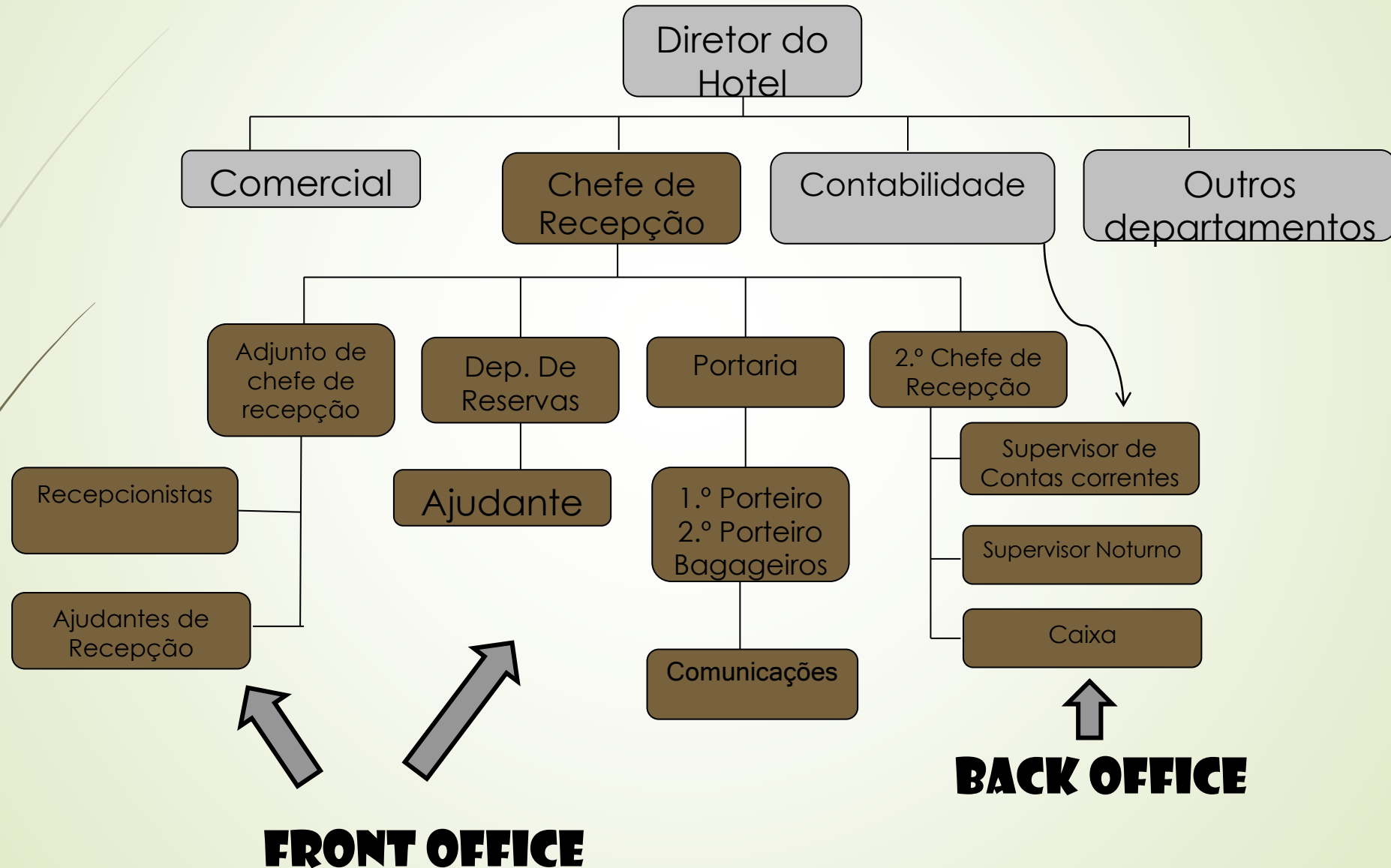


## 1.2.2 Funções do balcão de recepção

- Informar os departamentos implicados da chegada do cliente, assim como de qualquer mudança efetuada;
- Cuidar do hóspede durante a estada, com a ajuda dos porteiros de existirem;
- Controlar os consumos feitos nos quartos, com vista à emissão da fatura;
- Realizar as estatísticas exigidas por diversos organismos;
- Realizar as diligências necessárias para a saída do cliente (check-out).



## 1.3 Categorias profissionais: A recepção dentro do Organograma do Hotel





## 1.3.2 Áreas de Serviço- Recepção

ÁREAS DE SERVIÇO	
RECEÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chefe de Recepção</li><li>• 2.º Chefe de Recepção</li><li>• Rececionista</li><li>• Telefonista</li></ul>
Portaria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Porteiro-chefe</li><li>• Porteiro</li><li>• Porteiro ajudante de recepção e/ou Portaria</li><li>• Auxiliar de Recepção e Portaria</li></ul>
Relações Públicas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relações Públicas</li></ul>
Administração e Gestão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Chefe de Administração</li><li>• Técnico de Prevenção de riscos laborais</li><li>• Comercial</li><li>• Administrativo</li><li>• Ajudante Administrativo</li></ul>

## 1.4 Distribuição de Equipamento - Receção

**A Receção é responsável por distribuir o equipamento solicitado pelo cliente.**

- Internet;
- Cofre (chave);
- Ar condicionado (comando).

