

Formação Modular Recepcionista de Hotel

2. Pessoal da recepção/Portaria



Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP

Delegação Regional do Algarve

Centro de Emprego e Formação Profissional Faro



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

Formador: Dário Martins

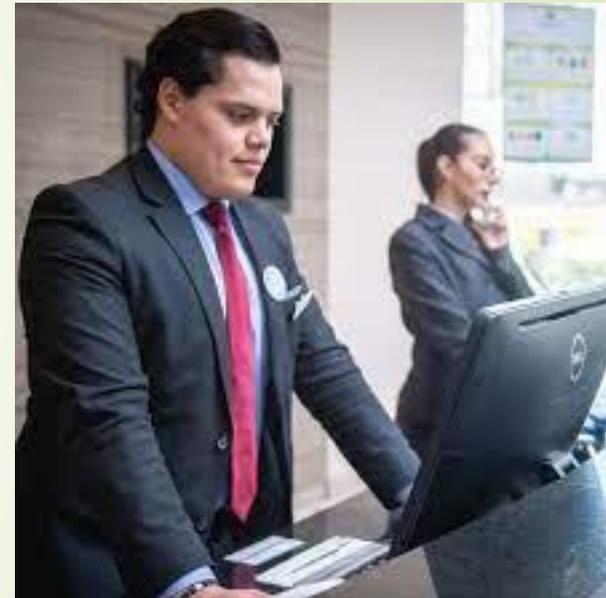
2.1 Funções e categorias profissionais

- **Chefe de Recepção – (Front Office Manager)** – é o responsável pelo departamento e, em alguns hotéis, graças ao seu estreito contato com a Direção, realiza funções de assistente de direção do estabelecimento. Realiza de maneira qualificada e responsável a direção, o controlo e a continuidade do conjunto de ações que têm lugar na Recepção:
 - Organizar, dirigir e coordenar o trabalho do pessoal a seu cargo, incluindo os subdepartamentos de Reservas, balcão, faturação-caixa, portaria e Telefones;
 - Dirigir, supervisionar e planificar o conjunto de atividades do departamento de Recepção;
 - Participar, com outros departamentos, na coordenação do sistema e na gestão do estabelecimento;
 - Colaborar com a Direção do estabelecimento e/ou com outros departamentos;
 - Colaborar na instrução de pessoal a seu cargo;
 - Controlo e supervisão da venda de quartos.



2.1 Funções e categorias profissionais

- **Segundo Chefe de Recepção** – ainda que seja de grande utilidade para exercer funções nos dias de descanso do chefe de recepção, só existe nos grandes hotéis. É habitual que o 2.º chefe de recepção seja um rececionista do turno da tarde para que esteja coberta toda a jornada diurna, sendo habitual fazer a escolha entre os mais veteranos da equipa.
- **Rececionistas** – realizam de maneira qualificada, com iniciativa e responsabilidade, a recepção dos clientes e todas as tarefas relacionadas:
 - Executar o atendimento ao cliente na Recepção;
 - Gerir tudo o que esteja relacionado com a ocupação e venda dos quartos;
 - Guardar os objetos de valor e dinheiro depositado;
 - Levar a cabo os trabalhos de faturação e cobrança, assim como o câmbio de divisas;
 - Receber, dar seguimento e dirigir as reclamações dos clientes aos serviços correspondentes.



2.1 Funções e categorias profissionais

- **Ajudantes de Recepção** – Realizam tarefas auxiliares, com funções quase idênticas às do rececionistas.
- **Auxiliares de Recepção** – são, normalmente, os que estão numa fase de aprendizagem do ofício. Serão auxiliares em tarefas próprias da Recepção, assim como da vigilância das instalações, equipamentos e materiais do estabelecimento. Devem estar sempre sob a supervisão de alguns monitores.
- **Telefonistas** – Trata-se de uma categoria que praticamente desapareceu, mantendo-se apenas num ou noutro hotel de cinco estrelas. No passado, controlavam a central telefónica, punham em contacto os clientes com os diversos departamentos do hotel ou com o exterior.
- **Caixas** – só se mantêm em hotéis de cinco estrelas, porque as suas funções são normalmente assumidas pelos rececionistas.



2.1 Funções e categorias profissionais

- **Rececionistas ou Auditores de noite (Night-Auditor)** – Combinam funções de vigilância com a de conferência contábilística. Também têm algum contato com os clientes e desempenham a importante função de encerrar as contas do dia e preparar a documentação necessária para que os rececionistas do turno da manhã comecem com toda a informação que necessitam para fazer o seu trabalho.
- *Também fazem parte do Dep. De Recepção os **bagageiros** e os **paquetes**, destinados ao serviço de apoio ao cliente, encarregando-se de tarefas auxiliares como transportar malas, chamar táxis, fazer recados ou comprar algo de que o hotel precise urgentemente...*

