

Formação Modular Recepcionista de Hotel

9. Relações da recepção/portaria com outros departamentos do estabelecimento e com outras empresas e actividades turísticas



Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP

Delegação Regional do Algarve

Centro de Emprego e Formação Profissional Faro



MINISTÉRIO DO TRABALHO,
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL



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

Formador: Dário Martins

9.1 Relação Recepção – Andares

- Para assegurar a rápida e eficiente ocupação de apartamentos desocupados e arrumados, por hóspedes, o departamento de andares e a recepção devem comunicar o mais rápido possível sobre qualquer mudança nas condições e na disponibilidade de UA. Se é dado a um hóspede uma UA suja ou ocupada, pode estar certo que ele não voltará ao hotel.



9.1 Relação Recepção – Andares

- ▶ Por conseguinte, a constante coordenação e cooperação entre os dois departamentos é exigida para evitar o descontentamento do hóspede.
- ▶ Quanto mais o pessoal da recepção entender os procedimentos do dep. De Andares e vice-versa, mais suave e eficiente será o relacionamento entre esses dois departamentos.



9.2 Relação Recepção – Manutenção

- ▶ A recepção e a Manutenção devem operar um sistema preciso e eficiente na troca de informações.
- ▶ Em muitos hotéis, quando o chefe de manutenção começa o seu dia de trabalho, examina o **logbook** (É um livro ou agenda onde diariamente o pessoal do FO anota as ocorrências de interesse ou que necessitem de posterior acompanhamento e que tenham de ser passadas para o turno seguinte. Ex.º (mudança de quartos; mudança de preço de quarto)



9.2 Relação Recepção – Manutenção

- Os recepcionistas anotam, no *logbook* todos os problemas relativos à manutenção, que necessitam da intervenção do respetivo funcionário (falta de água, falta de energia, chaves defeituosas).
- Após a conclusão do serviço/reparação, a manutenção informa o serviço de Andares e a receção.
- A perda de receita/lucro de um apartamento vago, por motivo de reparos, não se recupera mais. Alguns hotéis escalam funcionários da manutenção, por turnos para não prejudicar a ocupação de quartos.



9.3 Relação Recepção – Restaurante

- A recepção e o restaurante devem manter uma comunicação constante, pois todo o serviço prestado no restaurante do hotel, é informado ao cliente pela recepção. (Exemplo: alteração de horário das refeições)



9.4 Relação Andares – Restaurante

O departamento de Andares deve estar informado acerca dos serviços a serem prestados pelo restaurante, para saber que quantidade de roupa é necessária, coordenando:

- O fornecimento de toalhas de mesa, guardanapos, etc...
- Ocupação de salões para manter a limpeza dos mesmos;
- Montagens de aparelhos de apoio a eventos (material audiovisual).



9.5 Relação Recepção – Empresas turísticas

- ▶ Existem acordos entre o hotel e empresas de atividades turísticas. Esses acordos dão lugar a descontos, se o cliente comprar no hotel os bilhetes. É a recepção o elo de ligação entre o cliente e a empresa de atividades turísticas, não só pelo vale de desconto na compra do bilhete no próprio hotel, mas como forma de divulgação dessas atividades ao cliente.



9.6 Relação Receção – Outras empresas – Agências de Viagens

- ▶ Uma agência de viagens é uma empresa privada que trabalha como intermediária entre seus clientes e determinados prestadores de serviços turísticos (Empresas aéreas, hotéis, cruzeiros...), com o objetivo de vender produtos e serviços relacionados com essas viagens a um preço e com determinadas condições especialmente atrativas em relação com as que se poderia conseguir ao dirigir-se diretamente a esses provedores.
- ▶ As agências de viagens, são “prestadoras” de serviços de reservas dos hotéis. Isto porque, o cliente pode, através da agência de viagens fazer a uma reserva, assim, quando chega ao hotel, só terá de entregar o “voucher” e proceder ao check-in.



9.6 Relação Receção – Empresas de transporte público

- ▶ As empresas de transporte turístico caracterizam-se por se dedicar exclusivamente ao transporte de turistas durante a realização de viagens, visitas ou tours. A interligação entre as empresas e os clientes é feita pela receção do hotel.



9.7 Relação Receção – Outras empresas – Companhias aéreas

- ▶ As companhias aéreas são muitas vezes obrigadas a enviar passageiros para os hotéis, devido a atrasos nos seus voos provocados por avarias, mau tempo, etc. Estes passageiros são chamados de **layovers** e chegam aos hotéis acompanhados de vouchers.



9.8 Relação Recepção – empresas de divertimento noturno

- ▶ Muitos turistas, em viagens de férias, procuram por atividades de divertimento diferenciadas. Dependendo da faixa etária e do espaço turístico, a busca pelo entretenimento noturno torna-se um dos principais atrativos. Tais atrativos podem ser disponibilizados no próprio hotel, ou então recorrendo a empresas de fora (casinos, discotecas...)

