

Formação Modular Recepcionista de Hotel

11. Serviço de noite na recepção



Instituto do Emprego e Formação Profissional, IP

Delegação Regional do Algarve

Centro de Emprego e Formação Profissional Faro



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DO TRABALHO,
SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL



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

Formador: Dário Martins

11.1 Serviço de noite na recepção

Atribuições do night-auditor:

- O “night auditor” é um funcionário do departamento da recepção que tem várias funções contabilísticas e administrativas.
- Exerce funções entre as 00 - 8 horas, aproveitando as horas tranquilas em que os hóspedes descansam.



11.1 Serviço de noite na recepção

Funções do night-auditor:

- Encerramento de contas;
- Análise das contas dos hóspedes;
- Verificação de comprovativos e relatórios de todos os pontos de venda do hotel;
- Controlo da situação dos quartos;
- Controlo de créditos;
- Controlo de tarifas aplicadas;
- Faturação e cobrança de no-shows;
- Elaboração e distribuição de relatórios e memorandos;
- Elaboração de estatística;
- Backup do sistema de gestão do hotel.



11.2 Encerramento de atividades diárias

- Todos os dias devem ser encerradas as contas dos hóspedes:

**Cobrança do
alojamento**

**No sistema de
gestão o alojamento
é introduzido
automaticamente
na conta, dia-a-dia**

**Extras gerados no
dia anterior**

**Sistemas em rede:
extras adicionados
de forma
automática
também.**

11.2.2 Análise das Contas dos Hóspedes

- Verificar se as contas foram iniciadas de forma correta;
- Verificar se a forma de pagamento definida em check-in está referenciada nos comprovativos;
- Comprovar se o valor da garantia foi recebido e informar quando o valor gasto pelo cliente atingiu a garantia entregue.



11.2.3 Verificação de comprovativos e relatórios de todos os pontos de venda

- Diariamente, na transição de turnos, todos os pontos de venda emitem relatórios de venda que enviam com as cópias dos vales de consumo ao auditor noturno;
- Os originais, assinados pelos hóspedes, já deverão ter sido entregues na receção que, depois de efetuar a manutenção das contas, arquiva-os.



11.2.4 Sistemas informatizados em rede

- Encargos diários são diretamente lançados na conta do cliente;
- Confrontar os lançamentos com os comprovativos de consumo;
- Verificar se os lançamentos foram inseridos na conta correta.



11.2.5 Controle de créditos

- O controle de crédito é aplicado segundo as políticas internas de cada hotel.
- Nos estabelecimentos onde não são garantidas as estadias, o night auditor deve enviar para cobrança as contas que ultrapassem o crédito concedido pelo hotel aos seus hóspedes.



11.2.6 Controle de tarifas aplicadas

O hotel fixa diferentes tarifas segundo cada situação, como:

- Tarifas empresariais;
- Tarifas para hóspedes especiais, etc...

O night auditor controla se as tarifas especiais estão a ser aplicadas de forma correta para evitar constrangimentos.

- *Exemplo: o hóspede reclama um desconto não concedido, que foi aplicado em oportunidades anteriores*



11.2.7 Faturação e cobrança de no-shows

- Diariamente são anotadas e controladas as reservas garantidas que não foram cumpridas, sendo necessário a faturação dos no-shows.
- O “night auditor” deve criar os registos de venda para o cartão de crédito (caso a reserva tenha sido garantida desta forma), com os dados disponíveis e colocar no lugar da assinatura a designação “no-show” (reserva de um quarto que nunca chega a ser ocupado).
- Estes registos serão enviados para a contabilidade onde será realizada a cobrança.

