

CURSO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL



Se precisar só do Certificado,
Basta já ter experiência na área

Conteúdo programático:

Introdução

Hotelaria

História da Hotelaria

O profissional

Ética Profissional

Classificação dos Hotéis

A importância da recepção

Atendimento ao cliente

A postura do recepcionista

Funções do Recepcionista de Hotel

Trabalhando a boa comunicação

Informática Básica

Dicas para trabalhar em equipe

Bibliografia

Introdução

O hotel é um estabelecimento especializado em oferecer acomodações, refeições, entretenimentos e outros serviços para o público. O principal objetivo deste estabelecimento comercial é alojar hóspedes ou viajantes.



Esse meio de hospedagem é classificado geralmente de um a cinco estrelas, de acordo com o conforto, luxo e serviços oferecidos. Muitos hotéis disponibilizam também serviços de alimentação, eventos e outros para propiciar maior satisfação e permanência aos seus hóspedes.

Hotelaria é uma indústria de bens de serviço. Como qualquer indústria, possui suas características próprias de organização e sua finalidade principal é o fornecimento de hospedagem, alimentação, segurança, e vários outros serviços coligados à atividade de bem receber.

O recepcionista é o profissional que deve recepcionar e tratar de pessoas. O trabalho de recepção é encontrado principalmente em meios de hospedagem, empresas, consultórios médicos, autoridades públicas, hospitais, etc.

O objetivo do profissional de Hotelaria é recepcionar, identificar, direcionar e orientar hóspedes sobre os serviços de hospedagem, realizar *check-in* e *check-out*, reservas e cadastros.

Assim como em qualquer lugar, o recepcionista de hotel deve ser simpático, amigável, responsável e muito profissional. Embora as funções de trabalho variem de hotel para hotel, há certas responsabilidades que todos os recepcionistas de hotel devem ter.

Hotelaria

A Hotelaria é um ramo das ciências humanas que envolve as teorias e práticas da administração de hotéis e eventos, assim como de novos gêneros de hospedarias. Além disso, a hotelaria também está ligada a área de turismo.

O objetivo da hotelaria é atuar nas áreas de hospedagem, segurança, alimentação, entretenimento e outras atividades que estão relacionadas ao bem estar do hóspede.



Definição de Hotel

Segundo Geraldo Castelli, “O *hotel* pode ser definido como sendo uma edificação que, mediante o pagamento de diárias oferece alojamento à clientela indiscriminada”. A definição francesa estabelece que “*hotel de turismo* é um estabelecimento comercial de alojamento classificado, que oferece habitações ou apartamentos mobiliados, em aluguel, seja a uma clientela de passagem ou em permanência, que se caracteriza por um aluguel, mas que não o constitui como domicílio”.

A definição oficial brasileira de hotel é “*um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira*”.

Como componente da indústria turística, a hotelaria interage com os outros segmentos (alimentação, transporte, lazer etc.), influenciando e sendo influenciada pelo desempenho de cada um deles (PETROCCHI, 2002). Todas as variáveis que afetam o turismo também afetam os estabelecimentos de hospedagem, em determinado local.

Entendendo alguns termos da hotelaria:

Unidade habitacional (UH)

Espaço destinado à utilização pelo hóspede, para repouso e higiene. Pode ser:

- **Apartamento:** quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local para guardar roupas e pertences pessoais, com banheiro privativo;
- **Suíte:** apartamento acrescido de sala-de-estar.

Diária: Preço de hospedagem que corresponde à utilização da UH e dos serviços incluídos, por um período de 24 h, com horários fixados para check-in e para check-out.

Pode ser classificada em:

- **Simples:** corresponde somente ao uso da UH;
- **Com café da manhã:** corresponde ao uso da UH acrescido do fornecimento do café da manhã;
- **Meia pensão:** uso da UH mais café da manhã e mais uma refeição (pode ser almoço ou jantar);
- **Pensão completa:** uso da UH mais café da manhã e mais duas refeições.

2.1. Tipos de Estabelecimentos

O Regulamento dos Meios de Hospedagem da Embratur (Deliberação Normativa 387 de 28 de janeiro de 1998) relaciona os seguintes tipos básicos de meios de hospedagem:

Hotel: normalmente, localizado em área urbana, destinado a atender turistas de lazer ou negócios;

Hotel histórico: funciona em edifício de valor histórico ou de significado regional, sujeito a restrições de natureza construtiva ou arquitetônica;

Hotel de lazer: localizado fora dos centros urbanos, com instalações, equipamentos e serviços destinados à recreação e ao entretenimento. O resort é um hotel de lazer, localizado em área de conservação ou equilíbrio ambiental, classificado nas categorias luxo ou luxo superior;

Pousada: estabelecimento mais simples, normalmente, oferecendo apenas o necessário à hospedagem.

Outros tipos de estabelecimentos de hospedagem são: acampamento; albergue, bangalôs; estalagem; hotel fazenda; hotel de estrada (motel, nos EUA); pensões; hotéis náuticos; hospedarias, dentre outros.

2.2. Classificação

a) Pela forma de propriedade e administração dos hotéis

As formas de propriedade e de administração de hotéis, citadas por Hayes et al. (2005) são:

Hotel individual, sem associação com nenhuma marca:
Esse tipo constitui uma pequena parcela do mercado da indústria hoteleira.

Hotel individual, associado a uma marca:
pode fazer parte de uma rede formada por estabelecimentos operados com seus próprios recursos, nome e administração; ou pode ser uma franquia. Nesse caso, o investidor obtém uma licença para operar um hotel, utilizando o nome comercial e os procedimentos de operação padronizados da rede hoteleira. Corresponde à maior parte dos hotéis. O reconhecimento do nome e

a maior facilidade de obter financiamento levam ao sucesso desse tipo de empreendimento.

Um grupo de hotéis com a mesma marca constitui uma rede hoteleira.

Organização hoteleira é uma empresa contratada para operar um ou mais hotéis, mediante o pagamento de uma determinada quantia.

b) Pelo tamanho

O número de funcionários e de cargos especializados de um hotel depende do número de apartamentos. De acordo com o número de apartamentos, ou seja, o tamanho, os hotéis podem ser classificados em pequenos, médios e grandes.

O número de apartamentos que o hotel deve ter para se encaixar em cada uma das categorias varia de país para país.

Hayes et al. (2005) fazem a distinção entre hotéis de pequeno porte (com menos de 75 apartamentos), de grande porte (com cerca de 350 apartamentos) e mega-hotéis (com três mil apartamentos).

É muito comum que os hotéis pequenos sejam administrados por seus próprios donos e a contabilidade seja feita fora da empresa.

c) Pela modalidade comercial

De acordo com sua modalidade comercial, os hotéis podem ser classificados em:

De negócios ou urbano: serviços direcionados às necessidades dos viajantes a negócios;

De férias ou resort: localizados em praias ou montanhas;

Residenciais: muitos são destinados a clientes de idade mais avançada; os apartamentos podem ter uma pequena cozinha;

Apartment-hotel: oferece facilidades como cozinha pequena equipada com eletrodomésticos básicos, uma sala etc.

Bedandbreakfasthotels: de pequeno tamanho, oferece cama e café da manhã, proporciona maior aconchego.

SPA: o objetivo é o condicionamento físico dos hóspedes, por isso, oferece várias opções de tratamentos e atividades físicas; dentre outros.

d) Pela categoria

É uma classificação baseada na qualidade dos serviços oferecidos. Pode ser feita de diferentes formas, dependendo do país. Geralmente, são cinco opções de categoria, em cada sistema.



Sistema de Classificação por Estrelas

A classificação por estrelas é reconhecida no mundo inteiro, constituindo-se em uma referência da credibilidade e transparência do estabelecimento de hospedagem, além de incluí-lo nos padrões internacionais.

A classificação consiste em um referencial para quem busca conforto, qualidade e serviços exclusivos como: andar para não fumantes, espaços para deficientes físicos, programas de proteção ambiental, e mais uma série de itens que fazem a diferença em um empreendimento hoteleiro.

A inclusão de seu Hotel no sistema oficial de classificação permitirá maior aceitação e segurança do seu cliente, por estar em um ambiente certificado por quem entende de qualidade em termos de hotelaria.

O que realmente interessa não é exibir estrelas nas fachadas dos hotéis, mas sim ter um sistema de classificação sério e eficiente, que servirá de referência e parâmetro para que o turista e o agente de viagem possa escolhê-lo com precisão. Hoje, todas as grandes potências do turismo contam com um sistema avaliador de seus empreendimentos hoteleiros, e para que os estabelecimentos brasileiros possam solicitar sua posição na indústria do turismo é preciso que sigam as convenções.

As categorias se aplicam a diversos tipos de empreendimentos, do cinco estrelas super luxo ao econômico.

No Brasil, os responsáveis pela classificação dos hotéis são o Ministério do Turismo e a ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.

A ABIH dispõe das cartilhas didáticas do sistema de classificação dos meios de hospedagem. A nova Matriz de Classificação entrou em vigor em abril de 2002. Essa Matriz inclui conceitos de responsabilidade ambiental como parâmetros de avaliação para a concessão de estrelas.

Hoje, as grandes operadoras internacionais, iniciam um claro posicionamento de não enviar turistas a destinos que não tenham adotado um programa de responsabilidade ambiental.

A nova matriz, portanto, vai incentivar os estabelecimentos de hospedagem a fazerem o monitoramento dos gastos de energia e água, da produção e disposição dos resíduos, dentre outros itens (Os hotéis deverão treinar as equipes para tarefas como separação seletiva de lixo, limpeza dos ambientes com baixo gasto de água e acompanhamento do consumo de energia).

O Sistema de Classificação, com suas Matrizes, Manual de Avaliação e Regulamentos, está em vigor, através da Deliberação Normativa 429, de 23 de abril de 2002, disponibilizada através do site: www.abih.com.br.

O IBH manterá sistema próprio de controle sobre eficácia dos Organismos avaliadores através de inspeções por amostragem. Os organismos certificadores estão credenciados e homologados pelo Conselho Técnico Nacional.

História da Hotelaria

Quando o homem começou a viajar a negócios e para realizar também intercâmbio, precisou se hospedar em diversos pontos geográficos. Foi assim que a hotelaria nasceu, já na Idade Média. As hospedagens eram trocadas por mercadorias naquela época.

Já para outros especialistas, o surgimento da hotelaria teve início na Grécia Antiga, que traziam com os jogos Olímpicos várias pessoas de outras localidades, - e duravam de 2 a 3 dias - o que foi de grande importância para o desenvolvimento do turismo mundial. A hospedagem de “turistas” surgiu nos idos de 450 a.C., quando, no sopé do monte Cronos, em Olímpia, na Grécia, foi construída a primeira hospedaria (tinha em média 100 mil metros quadrados)

com finalidade específica de hospedar os visitantes que ali compareciam para assistir aos jogos olímpicos. É o primeiro "hotel" de que se tem notícia.



Primeira hospedaria com cerca de 100.000 m².

Mas para chegar até o local de hospedagem é importante ter primeiro um deslocamento. Baseando-se nesse conceito, muitos autores identificam os deslocamentos dos Povos Romanos como um importantíssimo marco para o desenvolvimento dos meios de hospedagem.

Roma governava a Itália Central no século IV a.C. e isso trouxe a importância e necessidade de criar caminhos para que os homens pudessem transitar. Para isso, o censor romano Ápio Cláudio construiu a Via Appia (local repleto de pequenas pousadas) nesse século, que se constituiu no primeiro caminho romano.

Com o aumento dos deslocamentos das pessoas de seus ambientes de vida a outras terras, houve uma grande importância de alojar-se em algum lugar. Por isso, os Romanos se alojavam geralmente em casas particulares, em templos pagãos das cidades ou em acampamentos fora desta.

Com o tempo, as redes foram se expandindo por toda a península Itálica, e já existiam 19 estradas que interligavam toda a península ao final do século I a.C.

As estradas romanas foram a "origem" da hospedagem com benefícios ou fins lucrativos. As pousadas romanas, diferentemente das hospedagens das Olimpíadas, faziam parte do sistema econômico das cidades, assim geravam um comércio entre os moradores e os viajantes, e até mesmo a troca de mercadorias entre cidades.

Os meios de transportes não percorriam mais do que 60 quilômetros diários naquela época, por isso as viagens demoravam alguns dias. Por isso fez-se

necessário a criação das hospedarias, que obedeciam a regras muito rígidas em Roma; como por exemplo o fato de que um hoteleiro não poderia receber um hóspede que não apresentasse uma carta assinada por uma autoridade, estivesse ele viajando a serviço do imperador ou a negócios.

No final da Idade Média na Europa, surgiram os primeiros estabelecimentos de hospedagem com o propósito totalmente comercial: tabernas e pousadas.

As pousadas eram públicas e tinham fins lucrativos. Eram localizadas em povoados onde se ofereciam bebidas, alimentos e albergues a cavaleiros, viajantes e carruagens.

As tabernas tinham a mesma função das pousadas, porém estavam geralmente localizadas nas estradas ou fora dos povoados, a uma distância que poderia ser percorrida a cavalo durante o dia.

Somente após a Segunda Guerra Mundial, com as grandes transformações tecnológicas e o desenvolvimento industrial crescente, a hotelaria passou a se aperfeiçoar e criar conceitos próprios, diferenciando as diversas categorias de estabelecimentos e criando regras e normas que direcionassem suas atividades.

No início, as administrações eram familiares. O proprietário do estabelecimento era o único administrador, contando, além de sua família, apenas com auxiliares para os serviços mais simples. Com o passar dos anos e as inovações e descobertas de toda ordem que foram modernizando nossas vidas, chegamos aos dias atuais, em que a concorrência e outras imposições externas afetaram definitivamente a maneira de conduzir um negócio hoteleiro. As especializações de mão-de-obra nos diversos segmentos tornaram-se cada vez mais necessárias e obrigatórias. As dificuldades comerciais crescentes, com a expansão do parque hoteleiro e natural aumento da concorrência, fez com que a administração passasse a ser estritamente profissional e seus gerentes escolhidos dentre aqueles que mais se destacassem no mercado.

Outras curiosidades:

-O primeiro livro sobre viagens foi editado em 1589 pelos ingleses;

-Os hóspedes se tornaram mais exigentes no final do século XIX e assim surgiram os famosos hotéis de luxo, como o Carlton, Ritz, Savoy, Claeridge, etc.;

-A hotelaria no Brasil iniciou logo após a chegada dos portugueses em terras brasileiras.

O profissional

O profissional Recepcionista de Hotel deve receptionar, identificar, direcionar e orientar hóspedes, informar sobre os serviços de hospedagem, realizar *check-in* e *check-out*, reservas e cadastros. Além disso, o profissional também pode prestar assessoria aos clientes sobre pontos turísticos, ajudar os hóspedes com as bagagens, chamar táxis, fazer reservas de uma mesa em um restaurante, recomendar passeios e demais dúvidas.



A recepção é o primeiro setor do hotel com que o hóspede entra em contato. Por isso, é fundamental que o recepcionista seja amigável, simpático, educado e paciente, caso contrário, o futuro hóspede poderá ter uma má impressão de todos os outros setores do hotel.

O profissional recepcionista de hotel deve ser muito ágil e capaz de realizar várias tarefas em pouco tempo. Uma situação muito comum é quando o telefone toca e outros hóspedes chegam ao mesmo tempo, no mesmo momento em que o recepcionista já está passando informações para outras pessoas. Por isso a importância de saber trabalhar com agilidade.

Para se tornar um recepcionista de hotel, será exigido no mínimo um diploma de ensino médio, porém, possuir um curso técnico na área ou graduação em hotelaria/turismo fará toda a diferença. É importante também que o profissional tenha domínio básico da língua portuguesa, esteja sempre atualizado com as

tecnologias e também com as notícias do que acontece no Brasil e no mundo. É importante ter um básico conhecimento de informática, já que hoje em dia muitos hotéis realizam cadastros e reservas através de sistemas informatizados. Aprender inglês também é um diferencial para o profissional.

Para não esquecer, as principais funções do recepcionista de hotel são: fazer reservas, *check-in* e *check-out* dos hóspedes, controle do status dos apartamentos, atendimento dos hóspedes, controle de contas e caixa etc.;

Check-in: procedimento que o hóspede realiza no momento de sua chegada ao hotel e confirma sua reserva, o recepcionista tem função de checar a bagagem que será levada para o seu quarto e o tempo de estadia, as refeições e serviço de quarto são combinados. O *check-in* é uma confirmação dos dados do hóspede a fim de trazer segurança para ambas as partes (hotel/hóspede), bem como estabelecer as regras e direitos da pessoa. (Castelli, 2003).

Check-out: horário de término da última diária, em que a recepção fecha a conta do cliente.

Como o recepcionista trabalha diretamente com os hóspedes e as outras pessoas que circulam pelo hotel, é importante zelar pela aparência pessoal, tendo alguns cuidados, como:

-uniforme completo impecavelmente limpo e bem passado;

-cabelos limpos e bem penteados;

-unhas curtas e limpas;

-sapatos limpos e adequados, de preferência de cor escura. Evitar sapatos coloridos, plataformas e muito enfeitados;

-evitar excesso de brincos, anéis, broches e colares.;

-evitar perfume em excesso, pois além de enjoativo pode incomodar outras pessoas;

-recepcionistas do sexo feminino devem evitar o excesso de maquiagem, unhas muito grandes com cores e desenhos chamativos, cabelos compridos e soltos (é indicado que o cabelo comprido esteja preso).



Como podemos perceber, a apresentação pessoal do rececionista ainda é clássica. Em alguns hotéis, com propensão a uma liberdade maior na apresentação pessoal do rececionista, reações negativas por parte dos hóspedes foram registradas.

Ética Profissional

A palavra "ETHOS" é de origem grega e significa comportamento.



A ética profissional é um conjunto de normas e valores de comportamento e relacionamento que formam a consciência do profissional no ambiente de trabalho, no exercício de qualquer atividade.

Através da perfeita integração do funcionário, a relação de confiança fortalece os objetivos da empresa.

É fundamental seguir padrões e valores, tanto da sociedade quanto da própria organização para alcançar a excelência profissional.

A ética no ambiente de trabalho pode proporcionar ao profissional comprometimento, confiabilidade e honestidade. A ética também irá fazer com que o profissional seja reconhecido, não apenas pelo seu trabalho, mas também pela sua postura e sua conduta exemplar.

De forma geral, a ética inclui outros elementos que já salientamos como imprescindíveis ao perfil do recepcionista, dentre eles, a discrição, o sigilo e o sentido empresarial, muito importante nas comunicações transmitidas por palavras, atitudes e documentos escritos.

A ética estuda a moral e as obrigações do homem, o que é bom e o que é mau. Toda a atividade do ser humano está sujeita a valorizações éticas que lhe indiquem o que é correto e o que é incorreto em sua conduta, ou seja, os homens (num sentido geral) são obrigados moralmente a manter determinados princípios que serão explicados a seguir.

Com a sociedade

A atuação profissional tem de estar em posição de dignidade, para satisfazer as aspirações legítimas da sociedade à qual servimos e da qual fazemos parte. A obrigação que temos com a sociedade e nós mesmos consiste na responsabilidade social de nossas atividades profissionais. A pessoa que atua com ética profissional se sentirá orgulhosa de seus atos e satisfeita de ter escolhido o caminho certo para a sua conduta.

Aquele que age sem ética profissional se transforma em um ser infeliz, nunca satisfeito, exceto com o engano. Uma pessoa que age sem ética, além de não contribuir com a sociedade, prejudica-a.

Com a Empresa(hotel, pousada, resort, Etc.)

A empresa onde trabalhamos é parte da vida e da sociedade na qual vivemos. Quando atendemos os clientes de uma empresa, nós a representamos em sua honra, reputação e imagem.

Um funcionário é a voz e a imagem da empresa onde trabalha, e suas ações farão com que ela seja valorizada positiva ou negativamente. É necessário justificar a confiança que a empresa deposita em seus funcionários e agir como pessoas de bem, sendo justas e equitativas, prometendo somente aquilo que se pode cumprir. Além disso, deve-se ter em conta que o principal para toda a empresa é o cliente, que sustenta a empresa e cuja existência garante a sobrevivência dela e de seus funcionários, sendo, dessa forma, a pessoa mais importante, que “sempre tem razão”.

Nas empresas há que se portar revelando também a obrigação moral de empenhar-se para conseguir um espírito de trabalho em equipe, com todos os companheiros. Assim, mesmo o erro sendo de um membro da equipe ele deve ser considerado como um erro da empresa em seu conjunto.

O cliente é muito importante para a empresa, a qual se mantém com a sua confiança. Ter o cliente satisfeito significa não somente que ele irá retornar, mas também que ele recomendará os serviços a seus familiares e amigos. Por outro lado, aquele que sai descontente do estabelecimento não voltará e dará referências ruins.

Nas decisões, devem ser utilizados argumentos sólidos e não exagerados, pois seria falta de ética, criando inimigos, despertando rancores contra a empresa e contra nós mesmos. Nunca se deve enfrentar seus inimigos, uma vez que, quando se ganha, como contrapartida perde a empresa e os próprios funcionários. A obrigação moral consigo mesmo é a força que guia o trabalho, que marca o caminho para atuar corretamente na sociedade em que vivemos, com a empresa que nos emprega e com os clientes que são recebidos.

Muitas vezes, acontecem situações ou aspectos que nos desmotivam, como o tratamento que recebemos, as remunerações que não se ajustam à realidade do mercado, os méritos que não são reconhecidos, a falta de respeito. Por algumas ou por muitas dessas razões, podemos colocar nosso comportamento em dúvida, porém, como profissionais, sempre devemos atuar da mesma maneira, sem perder o trabalho ou unindo-se à concorrência e revelando segredos que nos foram confiados.

O profissional deve ter a força para não mudar seu modo de ser, pois a mudança prejudicaria a ética profissional.



Para um bom desempenho, é necessário realçar as seguintes características e atitudes que se espera do bom recepcionista:

1. Seja honesto. Isso significa que, além de não pegar nada que não lhe pertença, você não deve usar o seu horário de trabalho para tratar de assuntos pessoais, fazer compras, telefonar, escrever suas cartas, ler, passar seus e-mails ou navegar na Internet em sites que não são de interesse da empresa. Tenha espírito de equipe. Nunca se delata um companheiro de profissão a não ser que o fato seja de tal gravidade que haja uma obrigação moral nesse sentido.
2. Não dê conselhos a um colega do mesmo nível a não ser que seja solicitado. Ao contrário, deve-se dar conselho a uma pessoa subordinada se perceber que ela tomaria o conselho como uma prova de boa vontade.
3. Não tenha inveja de outros por receberem gratificações, serem elogiados ou serem promovidos. Se você fizer a sua parte também terá a sua recompensa.
4. Seja objetivo nas conversas com clientes e colegas de trabalho.
5. A discrição também faz parte da ética. Assuntos de trabalho não devem ser comentados com ninguém. É desaconselhável falar sobre assuntos da empresa para estranhos. Evite criticar colegas e outros profissionais.
6. Não seja ambicioso de forma excessiva. Querer evoluir na profissão é um direito de todos. Mas não faça nada imoral para alcançar os seus objetivos.

7. Tenha respeito pela empresa e pelas pessoas que lidam diretamente com você. Lembre-se de que, não se deve desejar ao próximo o que não se deseja para si mesmo.
8. Se cometer algum erro, admita que errou e desculpe-se imediatamente. Busque soluções para resolver.
9. Seja leal a sua empresa. A partir do momento em que fez um contrato com ela, vista a camisa e defenda-a como se fosse sua.
10. Cuide sempre da sua aparência.
11. Seja pontual com suas atividades.
12. Colabore com sua empresa e colegas de trabalho, em tudo que estiver ao seu alcance.
13. Trate a todos com educação e respeito.
14. Procure não deixar que problemas pessoais interfiram em seu trabalho.

Vantagens da ética aplicada ao ambiente de trabalho:

- proporcionar um ambiente de trabalho respeitoso, agradável e harmonioso;
- aumentar a confiança entre os funcionários;
- maior nível de produção na empresa.

Classificação dos Hotéis



Conheça agora a classificação de meios de hospedagem, desenvolvida pelo Ministério do Turismo (MTur). As informações são do site do Ministério do Turismo.

HOTEL



Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária.

Para o tipo HOTEL , o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços

oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

POUSADA

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Para o tipo POUSADA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

A POUSADA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, a POUSADA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

CAMA E CAFÉ

Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside.

Para o tipo CAMA & CAFÉ (“BedandBreakfast”), o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a quatro estrelas (máximo).

O CAMA & CAFÉ de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o CAMA & CAFÉ deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

HOTEL HISTÓRICO

Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

Para o tipo HOTEL HISTÓRICO, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL HISTÓRICO de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL HISTÓRICO deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

RESORT



Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

Para o tipo RESORT, o SBClass estabelece as categorias de quatro estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O RESORT de categoria quatro estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para a categoria cinco estrelas, o RESORT deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

FLAT/APART-HOTEL

Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Para o tipo FLAT / APART-HOTEL, o SBClass estabelece as categorias de três estrelas (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O FLAT / APART-HOTEL de categoria três estrelas deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o FLAT / APART-HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

HOTEL FAZENDA



Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

Para que o tipo HOTEL FAZENDA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL FAZENDA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL FAZENDA deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.

A importância da recepção



A recepção de uma empresa é como se fosse o cartão de visitas, pois é ela que irá passar a primeira impressão para quem entrar no ambiente. As atitudes dos profissionais da recepção devem refletir a postura da empresa com relação ao seu cliente. Por isso que é tão importante ter uma boa recepção, para passar uma impressão de qualidade aos visitantes e futuros hóspedes.

É muito importante que a recepção tenha profissionais qualificados para atender, saber se comunicar corretamente, saber se vestir adequadamente

conforme o ambiente, saber se portar diante de circunstâncias que possam ocorrer, e acima de tudo, ter muita educação e simpatia.

Apesar de parecer um simples detalhe, uma boa recepção pode fazer toda a diferença. Na recepção é possível analisar como é o interior de uma empresa. É um setor importantíssimo, pois é na recepção que se estabelece os contatos, avisos de chegada de clientes e fornecedores, relatórios diários, etc.

Apesar da importância deste setor, ele possui grande rotatividade de profissionais, por isso há um grande desafio de gerentes e outros profissionais em motivar e reter estes colaboradores para que realizem bons trabalhos ao empreendimento.

Alguns consultores e especialistas do setor acreditam que o motivo da grande rotatividade dos profissionais recepcionistas seja pela falta de comprometimento do profissional, que apesar de possuir boa qualificação, acaba exercendo uma jornada de trabalho sob pressão, muitas vezes em finais de semana e com uma remuneração abaixo de suas necessidades.

Porém, o setor da recepção é um dos mais importantes para que o funcionário sinta o "espírito" de se trabalhar em um hotel.

É na recepção que, na maioria das vezes, o hóspede faz o primeiro contato, assim como também pode ser o último, no sentido literal da palavra, pois a falta de uma gentileza ou um simples sorriso do profissional recepcionista pode fazer com que o hóspede não deseje retornar, independente se gostou ou não de sua estadia.

Em algumas ocasiões, é necessário que o recepcionista resolva os mais diferentes tipos de problemas, e seu objetivo é sempre fazer de tudo para que a estadia do cliente seja a melhor possível. No espaço de recepção, todos os elementos podem influenciar a percepção de qualidade, tanto de maneira positiva quanto de maneira negativa. Por isso a equipe que atua nesta área deve estar preparada para lidar com as mais diversas situações.

Mesmo parecendo algo simples, a recepção pode ser um diferencial para o hotel. O ambiente também deve ser confortável e fará uma breve apresentação do resto do hotel.

Nada melhor do que chegar ao hotel e ser recebido com muita simpatia e educação, não é mesmo? O ideal é que os profissionais da recepção sempre tratem os hóspedes como gostariam também de ser tratados neste mesmo ambiente.

É importante saber que muitas vezes, por mais que o hotel seja fantástico, algumas pessoas deixam de se hospedar apenas pela falta de carisma ou de um bom atendimento na recepção.

Atendimento ao cliente

Pode parecer simples: para um bom atendimento basta ser bem-educado. Tratar bem os hóspedes não deve ser um diferencial, e sim uma obrigação de qualquer funcionário do hotel, principalmente do profissional recepcionista.



Um bom atendimento é muito mais do que apenas ser bem-educado. A qualidade no atendimento faz toda a diferença e é fundamental em todas as áreas e setores.

Antes de tudo, para um bom atendimento, é muito importante gostar do que faz e ter prazer em atender. Só assim o atendimento será feito com bom humor, simpatia e muito carisma.

Outra dica importante e para sempre lembrar é: mantenha a comunicação S.C.O.T.!

S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência. Na hora de recepcionar o atual ou futuro hóspede, é essencial expor todas as

informações de forma clara e objetiva. A informação transmitida não deve confundir o cliente. Outro detalhe é que nem sempre falar mais significa passar mais informação. Ou seja, não adianta tentar ficar explicando e não ser objetivo. Seja calmo nas palavras, responda o que for perguntado e transmita confiança e conhecimento.

O atual ou futuro hóspede não deseja buscar informações ou ajuda de um recepcionista cheio de dúvidas e incertezas. É claro que nem sempre é possível saber como agir em determinada situação ou ter a resposta, porém enrolar ou inventar uma desculpa pode ser pior. Se precisar de alguma ajuda, o ideal é pedir um tempo e procurar algum responsável que poderá lhe passar as informações.

Um atendimento profissional e de qualidade faz toda a diferença. Ao recepcionar e atender o atual ou futuro hóspede, cuidado com o "robotismo". Evite frases e respostas padrões, que podem até parecer "automáticas" para todos os hóspedes. O hóspede deseja se sentir único, por isso é fundamental conversar de forma adequada e educada, ter carisma e bom humor.

É importante também lembrar de não utilizar palavras difíceis ou termos técnicos desnecessários na hora do atendimento. O ideal é ter um vocabulário simples e claro.

Características da Qualidade em Serviços:

Empatia – Capacidade de colocar-se no lugar do outro;

Competência – Habilidade e preparação técnica para desempenhar a função;

Confiabilidade – Habilidade de transmitir confiança ao Cliente;

Responsividade – Pronto-atendimento e velocidade de resposta.



Atendimento Eficaz (de qualidade)

O atendimento a clientes não significa apenas oferecer serviços de alta qualidade, embora esta seja uma parte importante desse atendimento, pois as pessoas não toleram serviços de má qualidade.

O atendimento a clientes envolve todas as atividades da empresa e seus funcionários. O atendimento a clientes também significa sair em busca deles, fazendo todo possível para satisfazê-los e tomando decisões que os beneficiem.

Atender clientes. Essas duas palavras aparentemente simples englobam um número grande de ações: prestar ajuda, dar atenção, observar, auxiliar, resolver problemas, recuperar um cliente descontente, descobrir necessidades, atender e superar expectativas.

Empresas e profissionais que aspiram permanecer prestigiadas no mercado têm como uma das metas prioritárias prestar atendimento de qualidade aos clientes. Todas as atitudes da empresa passam pelos critérios de avaliação daqueles seguindo este raciocínio, todos os funcionários contribuem para melhorar a imagem da empresa em que trabalham.

Ao entrar na empresa, o cliente sente o impacto de toda imagem ao seu redor, desde a limpeza, organização, aparência do espaço físico e do profissional que o recebe.

Algumas orientações para causar impacto positivo:

- O atendimento é comunicação.
- Atenda a pessoa olhando nos olhos e de forma cordial.
- Tenha sempre um sorriso, atitude cortês.
- Preste tratamento personalizado, chame pelo nome. Faça com que se sinta alguém muito especial, num ambiente tranquilo e agradável.
- Encaminhe o cliente, e, se possível, acompanhe-o até o local, sem lhe dar as costas.
- Utilize vocábulos adequados a cada cliente.
- Paciência com pessoas que têm dificuldades para expressar-se e ou entender informações.
- Projete um visual agradável e de respeito.
- Não reaja a provocações ou estímulo do cliente.
- Desculpe-se por eventuais demoras.
- Não fume, não converse com outras pessoas nem desenvolva outras tarefas, ao mesmo tempo. Isso gera dispersão, até descaso para o cliente.

O atendimento do recepcionista de excelência segue algumas etapas, independente do tempo que o cliente utilize o serviço da recepção.

Os requisitos para o bom atendimento

As etapas a seguir proporcionarão melhor compreensão do processo de atender.

Para trabalhar com atendimento ao público, alguns requisitos são essenciais ao atendente. São eles:

1. Gostar de SERVIR, de fazer o outro feliz.
2. Gostar de lidar com gente.
3. Ser extrovertido.
4. Ter humildade.
5. Cultivar um estado de espírito positivo.
6. Satisfazer as necessidades do cliente.
7. Cuidar da aparência.

Com estes requisitos, o sinal fica verde para o atendimento.



Princípios Básicos para o Bom Atendimento Pessoal

- 1. Ser cortês** – atender bem a qualquer clientela que se dirija a empresa. Para isso, o funcionário precisa suplantar seus próprios preconceitos ou eventual má impressão inicial que tenha do cliente.
- 2. Dar boas vindas** - Cumprimentar a todos com um sorriso natural e espontâneo, facilitando o contato com o cliente. Sempre que possível chamá-lo pelo nome, pronunciando corretamente. E nunca diga que o nome do seu cliente é horrível, estranho, engraçado e etc.
- 3. Atender de imediato** – O cliente deve ser priorizado em qualquer atendimento, principalmente se o funcionário estiver realizando apenas uma conversa ou um ato que não esteja relacionado com o seu trabalho. Lembre-se que, para quem chega na sua empresa, você é o responsável pela primeira impressão e um minuto de espera pode representar uma eternidade.
- 4. Mostre boa vontade** - Mesmo fora de sua área de trabalho, o funcionário pode cumprimentar a todos e tentar ajudar, na medida do possível: a gentileza não precisa ficar restrita ao setor de trabalho ou às pessoas que conhece. É sempre gratificante para o cliente ser atendido ou cumprimentado por um funcionário da empresa que o reconheça.
- 5. Dispensar atenção ao cliente** – Dar tempo para o cliente explicar o que deseja. Escutá-lo e não apenas ouvir. Lembre-se de manter uma atitude agradável buscando principalmente respeitar a opinião de seu cliente.

6. Agir com rapidez – O tempo é muito importante tanto para você como para o seu cliente. Ele deseja que o seu problema seja solucionado o mais rápido possível e você, deve atendê-lo com agilidade para que possa dar andamento ao atendimento dos demais clientes. Mas lembre-se que rapidez não é sinônimo de descaso ou irritação. Nunca demonstre ao cliente que está sendo rápido para se livrar dele.

7. Não dê ordens - Jamais ordene algo ao cliente. Uma expressão cordial é o necessário para que o cliente faça o que você quiser. “Por favor, o Senhor pode assinar nesta linha?”

8. Em casos especiais chame o superior – Diante de um cliente imperioso (e muitas vezes sem razão), o funcionário deve buscar ajuda com habilidade, é claro, e sem demonstrar ao cliente insegurança ou pouco conhecimento do assunto.

9. Evitar atitudes negativas – expressões negativas tendem a criar um clima negativo. Evite: “não deve”, “não pode”, “não dá”.

10. Falar a verdade – A verdade é extremamente importante nas informações dadas, mas lembre-se que nem sempre o nosso superior coopera para que digamos a verdade, e nesses casos a mentira não é sua, você está apenas cumprindo ordens.

11. Agir como o melhor cartão de visitas – Lembre-se de que sua imagem equivale a imagem da empresa, seu local de trabalho deve estar sempre limpo, organizado, a sua linguagem deve ser a mais correta, sem exageros, o seu vestuário deve ser o mais sóbrio possível, sem exageros.



Aspectos necessários para um bom atendimento:

- **Preparo:** Conhecimento do seu serviço e do funcionamento da instituição em suas partes e no todo. Preparo nas habilidades emocionais exigidas pelas relações sociais inerentes a situação de atendimento.
- **Dedicação:** O atendente deve estar sempre atualizado nas informações que possui e que sua função exige. A auto-observação e percepção do atendente são instrumentos utilizados com constância e, portanto, necessário para excelência do atendimento.
- **Presença de espírito:** Permite que o atendente seja criativo e assertivo em sua conduta, em especial nas situações de conflito e tensão.
- **Intuição:** Deve basear-se na observação atenta das necessidades do cliente, as verbalizadas e as não-verbalizadas, mas que podem ser percebidas. Por exemplo, quando o cliente não compreender com clareza a informação, mas não tem coragem de dizer ao atendente; ou quando o cliente chega à instituição e não tem certeza do que quer.

Os Sete Pecados do Atendimento ao Cliente

Segundo o autor Karl Albrecht, os sete pecados do atendimento ao Cliente são:

1. **Apatia** - ocorre quando os funcionários de uma empresa não demonstram que se importam com o Cliente. As pessoas ficam bravas, ofendem-se.

2. Má vontade - os funcionários tentam livrar-se do Cliente sem resolver o seu problema.

3. Frieza - O Cliente é tratado de forma distante, até desagradável.

4. Desdém - Há funcionários que se dirigem ao cliente de cima para baixo, como se ele não soubesse nada, trata como uma criança. Isso enfurece as pessoas.

5. Robotismo - O funcionário deixa de agir como se fosse uma pessoa e repete sempre a mesma coisa, da mesma maneira, com os movimentos como se estivesse em outro lugar.

6. Demasiado apego às normas - Acontece com o funcionário que diz "sinto muito, mas não podemos fugir das regras, não podemos ser flexíveis".

7. Jogo de responsabilidades - A síndrome do vai-para-lá-e-vai-para-cá. Há pessoas que mandam os Clientes de um lugar para outro, sem nunca resolver nada.



Para finalizar, veja abaixo três passos do verdadeiro profissional de atendimento:

01. Entender o seu VERDADEIRO PAPEL, que é o de compreender e atender as necessidades dos clientes, fazer com que ele seja bem recebido, ajudá-lo a

se sentir importante e proporcionar a ele um ambiente agradável. Este profissional é voltado completamente para a interação com o cliente, estando sempre com as suas antenas ligadas neste, para perceber constantemente as suas necessidades. Para este profissional, não basta apenas conhecer o produto ou serviço, mas o mais importante é demonstrar interesse em relação às necessidades dos clientes e atendê-las.

02. Entender o lado HUMANO, conhecendo as necessidades dos clientes, aguçando a capacidade de perceber o cliente. Para entender o lado humano, é necessário que este profissional tenha uma formação voltada para as pessoas e goste de lidar com gente. Se espera que ele fique feliz em fazer o outro feliz, pois para este profissional, a felicidade de uma pessoa começa no mesmo instante em que ela cessa a busca de sua própria felicidade para buscar a felicidade do outro.

03. Entender a necessidade de manter um ESTADO DE ESPÍRITO POSITIVO, cultivando pensamentos e sentimentos positivos, para ter atitudes adequadas no momento do atendimento. Ele sabe que é fundamental separar os problemas particulares do dia a dia do trabalho e, para isso, cultiva o estado de espírito antes da chegada do cliente. O primeiro passo de cada dia é iniciar o trabalho com a consciência de que o seu principal papel é o de ajudar os clientes a solucionarem suas necessidades. A postura é de realizar serviços para o cliente.

Para finalizar, é importante lembrar que o bom atendimento não só faz com que os clientes voltem, mas também recomendem o estabelecimento!

A postura do recepcionista

Os atuais ou futuros hóspedes de um hotel desejam ter um bom atendimento na recepção, sempre que precisarem de alguma ajuda ou informação.

É muito importante que o hotel invista no treinamento de seus recepcionistas para evitar erros como mau humor, falta de respeito ao próximo, utilizar gírias na comunicação com os clientes, aparência inadequada, fazer fofoca, escrever errado, não saber se dirigir ao cliente, utilizar o telefone e a internet em excesso para resolver assuntos pessoais, etc.



O profissional recepcionista deve estar sempre treinado e atento a diversos pontos, para que assim, os hóspedes tenham a melhor impressão possível do hotel.

Mas afinal, quais as características de um recepcionista de sucesso?

Além de ter treinamento e ser atencioso, conforme falamos acima, o profissional recepcionista deve ter disciplina, ou seja, seguir sempre as regras do hotel. É importante chegar ao local de trabalho com 15 minutos de antecedência, pois assim é possível fazer a transferência de turno e se informar das ocorrências do período anterior. Atrasos e faltas ao trabalho podem ocasionar grandes transtornos, pois a liberação de um recepcionista depende na maioria das vezes da chegada do próximo recepcionista, que assumirá o outro turno. Em caso de faltas com justificção, o profissional recepcionista deve avisar com antecedência, para que sua substituição seja providenciada com tempo.

É muito importante também que o recepcionista mantenha a higiene impecável, com as unhas sempre bem cuidadas, sem cores muito escuras ou com muita informação, as mãos sempre devem estar limpas, os dentes bem cuidados, os cabelos penteados e o uniforme limpo e bem passado. Este profissional também deve cuidar com a discríção para acessórios, bijuterias, joias, e evitar excesso de perfumes e maquiagem.

Os profissionais da área da recepção devem saber que seu tempo livre para atividades sociais e pessoais é limitado, pois na maioria dos hotéis, é no final de semana que se tem maior fluxo de clientes, e precisam contar com todo seu quadro de funcionários.

Outras características importantes que o recepcionista deve ter:

- paciência
- cordialidade
- ser comunicativo
- estabilidade emocional
- responsabilidade
- saber trabalhar sob pressão

Três tipos de atitudes podem orientar a postura do recepcionista em relação ao atendimento ao cliente. Elas são: atitudes reativas, ativas e proativas.

Atitudes Reativas: são as atitudes tomadas de acordo com as reações dos hóspedes, sejam elas positivas ou negativas. Antes de tudo, o recepcionista deve partir do princípio que o cliente sempre tem razão, e reagir sempre de forma tranquila e educada, independente se o cliente estiver fazendo um elogio ou uma reclamação. Se o cliente estiver com algum problema e reclamar, é fundamental nunca interrompe-lo, deixando-o falar quando está nervoso. Além disso, mesmo que não possua culpa, o profissional deve desculpar-se sempre.

Atitudes Ativas: estas são as atitudes que o profissional recepcionista deve aplicar em seu dia-a-dia. São obrigatórias e proporcionam a primeira impressão no cliente. Exemplo: manter uma boa apresentação pessoal demonstrando bom humor, se comunicando de forma adequada, tendo simpatia e uma aparência pessoal impecável.

Atitudes Proativas: estas são as atitudes que causam uma maior satisfação no cliente, podendo fazer com que ele retorne ao hotel. Exemplo: oferecer água, café, biscoitos antes que os hóspedes peçam, oferecer-se a abrir a porta, ajudar idosos com dificuldades de locomoção, pegar algo que caiu no chão e devolvê-lo ao hóspede, enfim, estar disponível para qualquer explicação que os hóspedes necessitem. Lembrando que estas pequenas atitudes (que possuem grande importância e fazem toda a diferença) devem ser feitas de forma natural, com boa vontade e com simpatia.

O atendimento é um processo de comunicação, antes de tudo, e a forma como o recepcionista se comunica com o hóspede afeta a imagem que a ele passa a

ter do hotel. Por isso que este profissional deve sempre se expressar com clareza, cuidar com o tom de voz, da velocidade e das palavras que escolhe. Além disso, deve demonstrar atenção, não apenas ouvindo e informando, mas também mostrando interesse e respeito ao hóspede.

Funções do Recepcionista de Hotel

A atividade principal do recepcionista do hotel é o atendimento aos hóspedes. Este funcionário está subordinado diretamente ao chefe da recepção, e tem como objetivo ajudar os hóspedes a fazerem reservas, dar informações, atender telefones, etc.

As atividades do recepcionista podem variar de hotel para hotel. Apesar disso, existem certas atribuições comuns da profissão, como fazer *check in* e *check out*, atender ao telefone, recepcionar os visitantes ou clientes do estabelecimento e gerenciar pagamentos.



A função do recepcionista, nos dias atuais, é bastante especializada nos grandes hotéis. Já nos hotéis médios e pequenos não é tão específica, porém as diversificações de suas funções exigem que o profissional tenha um grande conhecimento dos procedimentos administrativos relacionados com o seu trabalho.

Além disso, o recepcionista também deve ter um conhecimento do funcionamento dos outros departamentos e setores do hotel, principalmente daqueles que estão relacionados com a recepção, como garagem, governança, telefonia, entre outros.

Deveres e Obrigações

Veja abaixo algumas das responsabilidades e funções do recepcionista:

-Recepcionar o hóspede na chegada e fazer o check-in, preencher a documentação, proceder aos registros, destinar apartamento e hospedar o hóspede.

-Fazer a preparação da chegada do hóspede com reserva, consultando a relação de reservas do dia. Caso necessite, deve esclarecer dúvidas com a chefia das reservas, antecipando procedimentos, como a separação da ficha social do hóspede (nos casos de hotéis que possuem o sistema de ficha) e a verificação do cadastro do hóspede e da empresa que efetuou a reserva no hotel.

-Quando for necessário, realizar a mudança do hóspede de apartamento, preenchendo o documento próprio e selecionando um mensageiro para realizar o trabalho.

-Manter sempre o *room rack* (painel de situação dos apartamentos) atualizado.

-Conduzir à abertura das contas dos hóspedes, encerrar contas, lançar débitos, efetuar descontos de acordo com as normas da empresa, controlar as faturas dos hóspedes e efetuar correções (estornos).

-Anotar as ocorrências, anormalidades e informações importantes relacionadas ao setor da recepção e ao hotel em geral no livro ocorrências.

-Quando o hotel possuir serviço de cofre, é necessário acompanhar o hóspede, preencher a documentação necessária indicando o cofre e informar ao hóspede sobre o manuseio e uso do mesmo.

-O recepcionista, nos hotéis que possuem serviço de cofre individual no apartamento, devem entregar a chave ao hóspede, orientá-lo sobre o segredo e informá-lo se a utilização do cofre é cobrada ou não.

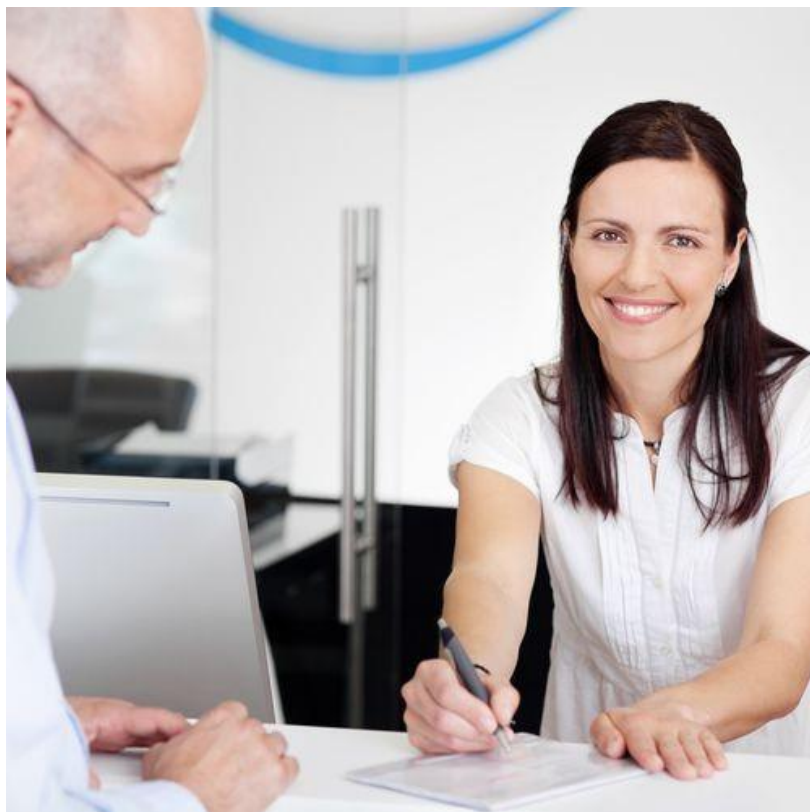
-Fazer o preenchimento de relatórios sobre hóspedes sem reserva, sem bagagem, hóspedes inconvenientes, hóspedes VIP, etc. (lembrando que cada hotel possui um sistema e exigências diferentes sobre relatórios).

-O *check-out* (saída do hóspede) deve ser realizado com muito cuidado pelo recepcionista. É importante controlar a fatura e gastos do hóspede, verificar a forma de pagamento, separar e ordenar as notas e vales de despesas, comunicar a saída aos setores, emitir o aviso de saída, e acompanhar o hóspede em todos os sentidos. Em muitos casos, o fator decisivo da volta ou não do hóspede depende do atendimento do *check-out*.

-É necessário preencher a lista de chamada do hóspede (despertar), quando o hóspede fizer a solicitação no balcão. Esta informação deve ser encaminhada para a telefonia.

Atendimento ao Hóspede

Como já falamos aqui, uma das principais atividades do recepcionista é atender bem aos hóspedes. Por isso, veja abaixo algumas das responsabilidades do recepcionista em relação ao atendimento dos hóspedes do hotel:



-Buscar ser um eficiente auxiliar nas informações, dúvidas e dificuldades apresentadas pelo hóspede.

-Procurar solucionar as possíveis reclamações dos hóspedes.

-O atendimento profissional, atencioso e diferenciado do recepcionista com o hóspede especial pode até elevar o nome do hotel.

-Ser eficiente e encaminhar rapidamente as correspondências, recados e mensagens destinadas aos hóspedes.

-Observar com atenção as orientações dos hóspedes relacionadas a "não incomodar, não ser acordado, etc".

-Sempre que surgir a oportunidade ou quando for solicitado, divulgar os serviços do hotel ao hóspede, como: bar, restaurantes, sauna, lojas, lavanderias, e todos os outros serviços que possam ser de interesse do hóspede.

-Receber e entregar pessoalmente as chaves dos apartamentos, recados, pacotes, entre outros, aos hóspedes, nos hotéis que não operam com portaria social.

-Para as pessoas que vêm ao hotel à procura de hóspedes, encaminhar ou promover o contato (é importante analisar as normas do hotel referentes a visitas aos hóspedes e também a orientação do próprio hóspede).

Discrição do Recepcionista!

Uma das principais exigências de um recepcionista é a discrição. Informações sobre o hóspede (hora e dia de chegada, acompanhante, procedência, onde está, etc) podem ser comprometedoras para o hóspede, por isso a importância da discrição.

Lembre-se de que opiniões, indagações ou comentários sobre as companhias ou preferências dos hóspedes não são atitudes de um recepcionista discreto e profissional.

Comentários inconvenientes sobre atos ou assuntos referentes a hóspedes ausentes jamais devem ser feitos na presença de outros hóspedes. Assim como devem ser evitados comentários ou discussões com hóspedes sobre política, religião, futebol e outras preferências pessoais. Estas atitudes podem representar a falta de discrição do recepcionista, além de desagradar os hóspedes.

Cuidado com a intimidade excessiva com os hóspedes!

Muitos hóspedes gostam de conversar com os recepcionistas sobre diversos assuntos, porém é importante evitar um tratamento muito íntimo com os eles. Um recepcionista que está no horário de trabalho deve ficar a serviço de vários hóspedes, e infelizmente não pode ficar à disposição de um único hóspede.

Para evitar que um hóspede fique conversando por muito tempo sobre diversos assuntos junto ao balcão da recepção, o recepcionista deve agir com muita competência e cuidado. Às vezes é necessário chamar algum colega para atender um telefone, ou pedir licença para atender outro hóspede, e assim criar um motivo para uma retirada estratégica, com muita educação e cuidado.

Evite conversar sobre assuntos polêmicos, como política, religião, assuntos pessoais e outros assuntos do dia-a-dia.

Língua Estrangeira!

O idioma inglês e o idioma espanhol são diferenciais que o recepcionista deve ter, e é muito importante dominar, tanto na conversação quanto na parte escrita, dependendo do tipo de hotel e do tipo de hóspede que o mesmo recebe.

É importante buscar cursos rápidos de idiomas, se esforçando para conseguir pelo menos uma comunicação básica em nível de entendimento com os hóspedes estrangeiros.



Educação e Cortesia

O recepcionista deve ser profissional em todos os sentidos. Pequenos deslizes na educação e cortesia de um recepcionista podem fazer a diferença e até pôr em risco o conceito do hotel ou pôr a perder todo o trabalho de uma equipe. Veja abaixo atitudes que devem ser evitadas:

-Nada de mascar chicletes no ambiente e horário de trabalho;

-Fumar. Muitos recepcionistas já até perderam seu emprego por causa do cigarro. Além disso, muitos hóspedes já até mudaram de hotel devido ao atendimento de um recepcionista que fumava ou cheirava a tabaco. O fumo é inimigo da recepção, e os recepcionistas que são fumantes devem tomar cuidados especiais com a aparência dos dentes (que podem estar escurecidos ou amarelados), com o mau-hálito e com o odor (que nem ele próprio sente muitas vezes).

-Ficar desatento ao serviço e ao hóspede, assistindo televisão, escutando rádio ou utilizando o celular e o computador, são pequenos deslizes que muitos recepcionistas cometem e nem percebem, mas que devem ser evitados.

-Um recepcionista educado e muito profissional não fala nem ri alto demais, e evita tossir ou espirrar na frente de hóspedes.

-Pequenos costumes como, passar a mão nos cabelos, no rosto, no nariz e nos olhos excessivamente, podem não ser percebidos por quem os pratica, mas podem não agradar quem está presente.

-Cuidado com as gírias! As formas de tratamento aos hóspedes devem ser "senhora", "senhor", "senhorita", etc. Isto é um sinal da boa educação do recepcionista.

Trabalhando a boa comunicação



Antes de tudo, é necessário saber ouvir. Essa parte é essencial na boa comunicação. O ideal é silenciar e saber ouvir a outra pessoa de maneira focada, com verdadeira atenção. Escute bem para entender perfeitamente o que o outro diz e jamais o interrompa. Se não entendeu o que alguém disse, pergunte, mas na hora certa. Ou seja, se o objetivo é melhorar o poder de interação e influência com outras pessoas, o ideal é apostar no diálogo, falando muito, mas ouvindo ainda mais.

Outro ponto importante da boa comunicação é sempre manter o foco da conversa, ou seja, tratar unicamente do tema em questão, sem outros assuntos paralelos e distrações.

Para ter uma comunicação de qualidade, é fundamental falar de forma clara e objetiva. Elimine as más palavras do vocabulário e evite erros de português ao se comunicar. Nada de falta de respeito e sarcasmos na conversa, ok? Sempre fale de maneira respeitosa!

É importante também saber separar e conhecer o perfil de quem irá receber a mensagem. Será que a pessoa a qual você está transmitindo a mensagem compreenderá o que você diz? É importante atentar ao perfil do receptor da mensagem! De nada adianta usar palavras que o ouvinte não entenderá, pois não ficará claro e objetivo.

Lembre-se que comunicação não é apenas "falar", mas também é importante lembrar-se do tom de voz, dos gestos, da postura, do olhar, etc. O conjunto de movimentos deve estar de acordo com a mensagem que você deseja transmitir verbalmente.

Ou seja, ter uma boa postura, não falar muito alto ou muito baixo, olhar nos olhos das pessoas ao conversar, entre outras coisas, pode ajudar a ter sucesso e compreensão nas mensagens transmitidas.

É fundamental cuidar com o tom da voz, como já falamos nesta lição. Nada de falar muito alto, ou baixo de mais. É muito desagradável ter que pedir para a pessoa repetir diversas vezes o que falou, ou pedir para diminuir o tom.



Como já falamos nesta lição, os gestos são importantes, pois auxiliam a se expressar através das mãos e do corpo. Porém, deve ser usado apenas como complemento, e não para impor a palavra. Para uma boa comunicação, os gestos devem ser usados moderadamente, e não excessivamente. Evite o EXCESSO de gesticulação e a mímica.

Antes de falar qualquer coisa, pense e reflita o que irá dizer ao outro. Além disso, o bom vocabulário é muito importante, por isso que é essencial ler muito e sempre se atualizar.

Informática Básica

Assim como a língua estrangeira, é importante que o recepcionista de hotel entenda o básico da informática. Veja abaixo algumas dicas importantes:



Como funciona o computador?

O computador pode ser descrito de forma simplificada como uma máquina constituída de partes que funcionam de forma ordenada e conjunta, com alto grau de desempenho. Possui partes que servem para comunicar-se com quem está trabalhando com ele. Tanto para receber informações (de entrada) como para mostrar resultados (de saída).

Para que as suas partes funcionem corretamente (hardware), é necessário repassar ao computador todos os comandos e ações que devem ser executadas.

Qualquer problema ou erro que o responsável faça, refletirá diretamente no funcionamento de todo o sistema, podendo inclusive causar danos irreversíveis a todo o sistema.

1- Ligar o microcomputador

A - verificar os cabos de energia do PC (microcomputador)

B - verificar se a voltagem está correta (110 volts ou 220 volts):

-geralmente os PCs trabalham em 110 v

-existe uma chave seletora atrás do PC, perto da conexão do cabo de energia

-se não souber, procure alguém que possa auxiliá-lo(a)

C- verificar se existe um estabilizador de voltagem, e se existir, verificar a voltagem da mesma (110 v ou 220 v), que deve ser compatível com a voltagem utilizada na sua casa / trabalho:

-deve existir uma chave seletora atrás do estabilizador também

-estabilizador é um equipamento utilizado para proteger seu computador contra variações de energia elétrica, que sempre ocorrem sem percebermos, mas que afetam o bom funcionamento dos mesmos

-recomenda-se que sempre utilize estabilizadores de tensão e voltagem para equipamentos eletrônicos

D- caso todos os cabos estiverem conectados, ligar o estabilizador

E- o estabilizador possui um botão Liga/Desliga de acesso e identificação simples

F- ligar o PC através do botão Liga/Desliga

G- aguardar os procedimentos de inicialização do PC

H- informar senha e nome do usuário, caso existam e quando for solicitado

2- Desligar o microcomputador / fechar sessão de trabalho

A- O procedimento de desligar o PC é muito importante para preservar o equipamento e as informações armazenadas nele, portanto, é importantíssimo acostumar-se a seguir o procedimento de desligar;

B - Clicar no botão Iniciar

C- Clicar na opção Desligar

D- Selecionar a opção Desligar o computador

E- Clicar no botão OK

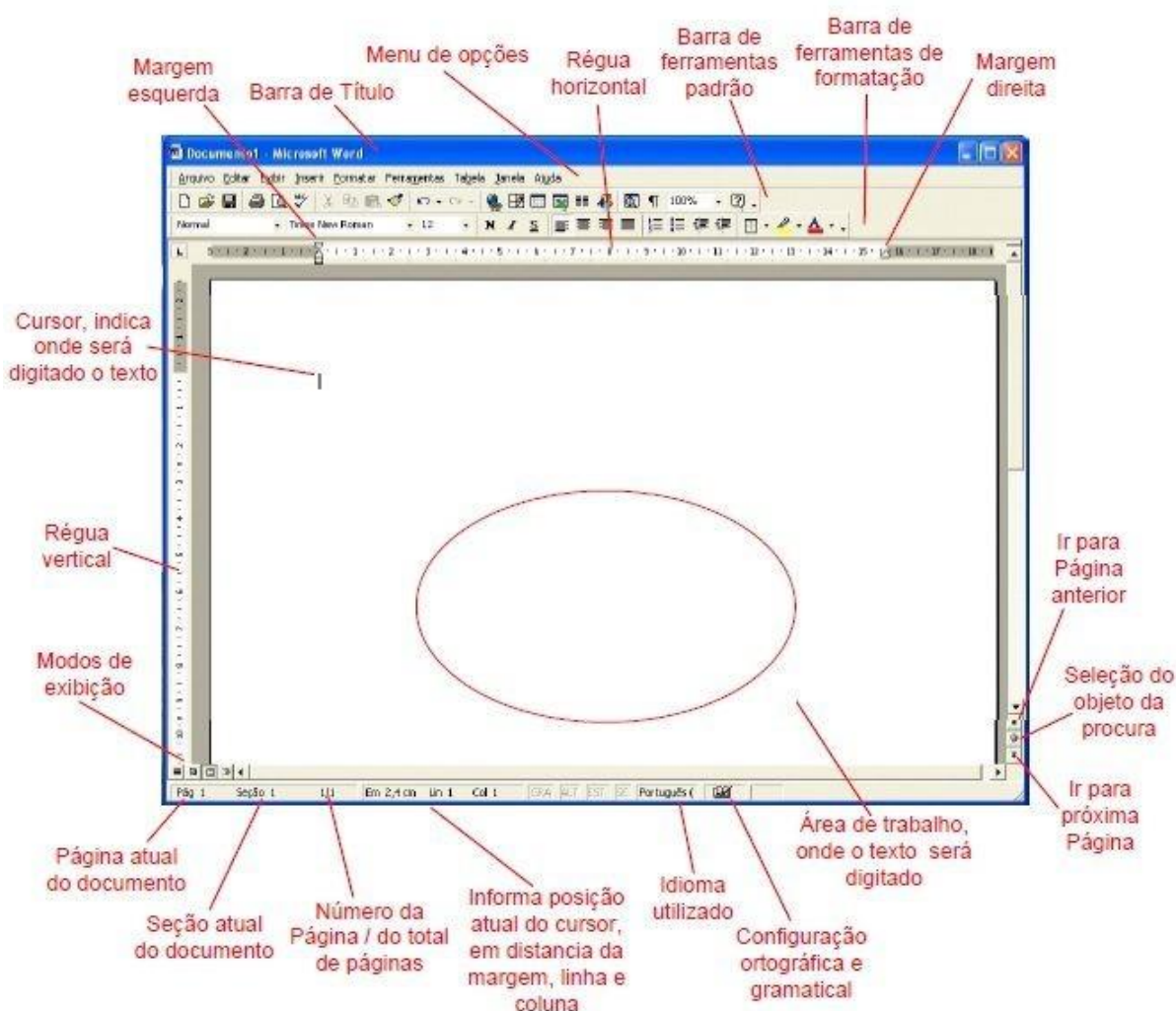
F- Aguardar a mensagem de desligar o computador, quando existir e somente então, desligar apertando o botão Liga/Desliga do computador ou esperar o computador desligar automaticamente

G- Desligar o estabilizador através do botão Liga/Desliga do estabilizador

Editores de Texto

Editores de texto são aplicativos que permitem criar documentos de textos, com as formatações necessárias, com numerações, cabeçalhos e rodapés. Permite ainda adicionar ao texto, figuras e imagens fotográficas, além de gráficos e planilhas. Os mais simples de utilizar são os aplicativos Bloco de Notas e o WordPad, que acompanham o sistema operacional Windows, porém não possuem tantos recursos como o MS Word. Vamos aprender o uso do Microsoft Word 2003 assim como o OpenOffice Writer. Veremos também em sala de aula, para conhecimento, o StarWriter, do suíte StarOffice.

Microsoft WORD 2000



Tela de padrão do Microsoft WORD 2000



Barra de menu de opções do WORD 2000

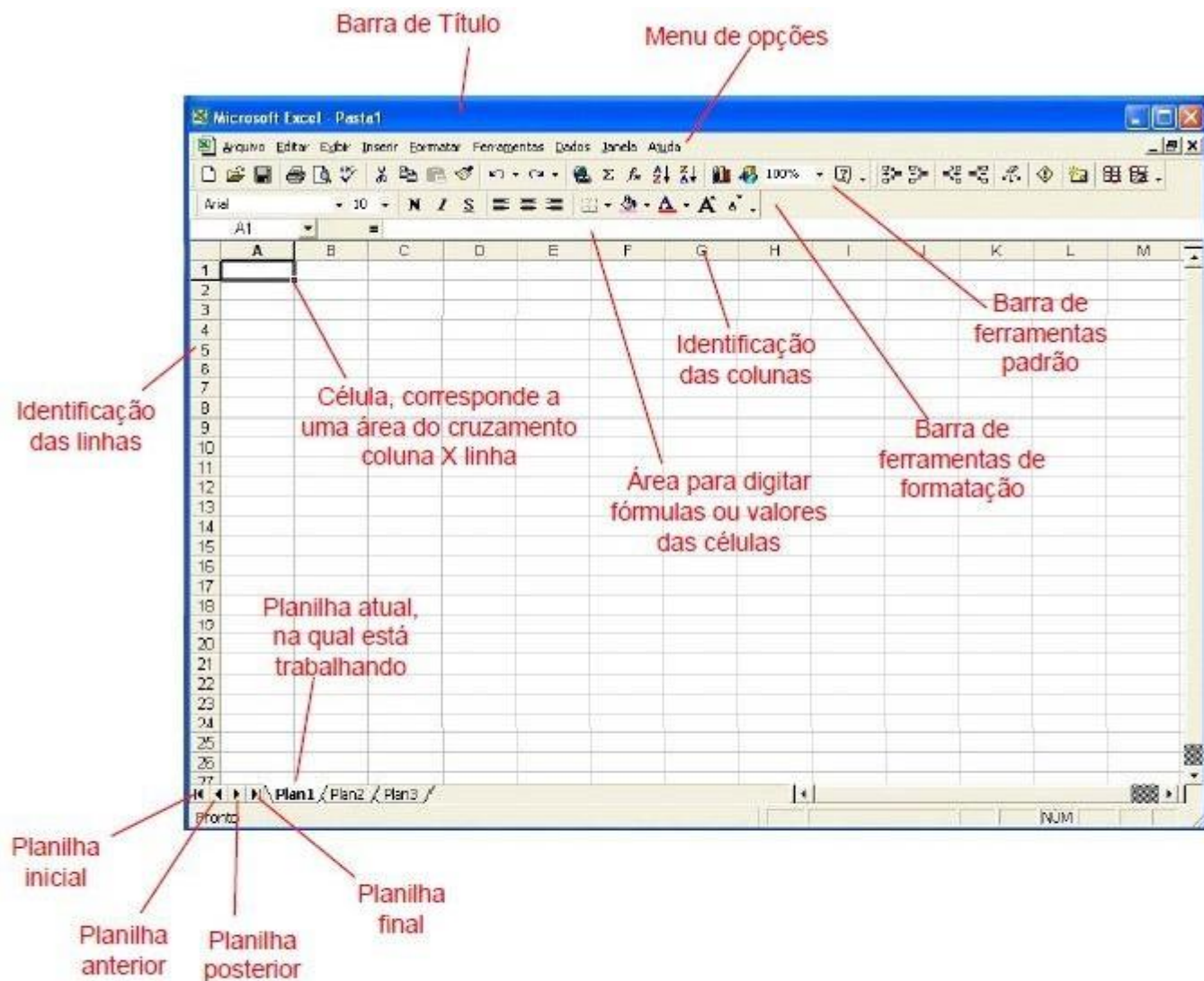


Barra de Ferramentas Padrão do WORD 2000

gerando relatórios tão sofisticados quanto sua imaginação e criatividade os desejarem.

Explicaremos a utilização das funções básicas do Microsoft EXCEL 2003 e do OpenOffice CALC.

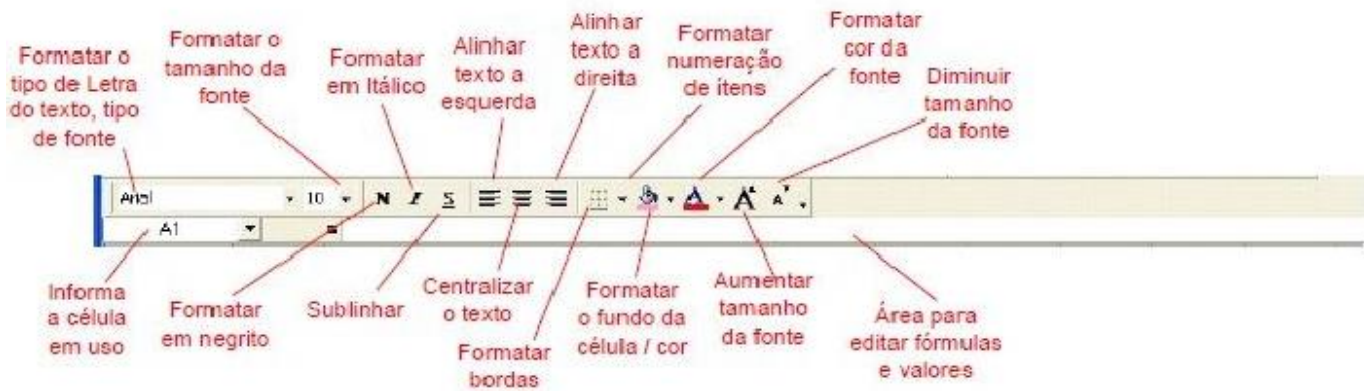
Microsoft EXCEL 2000



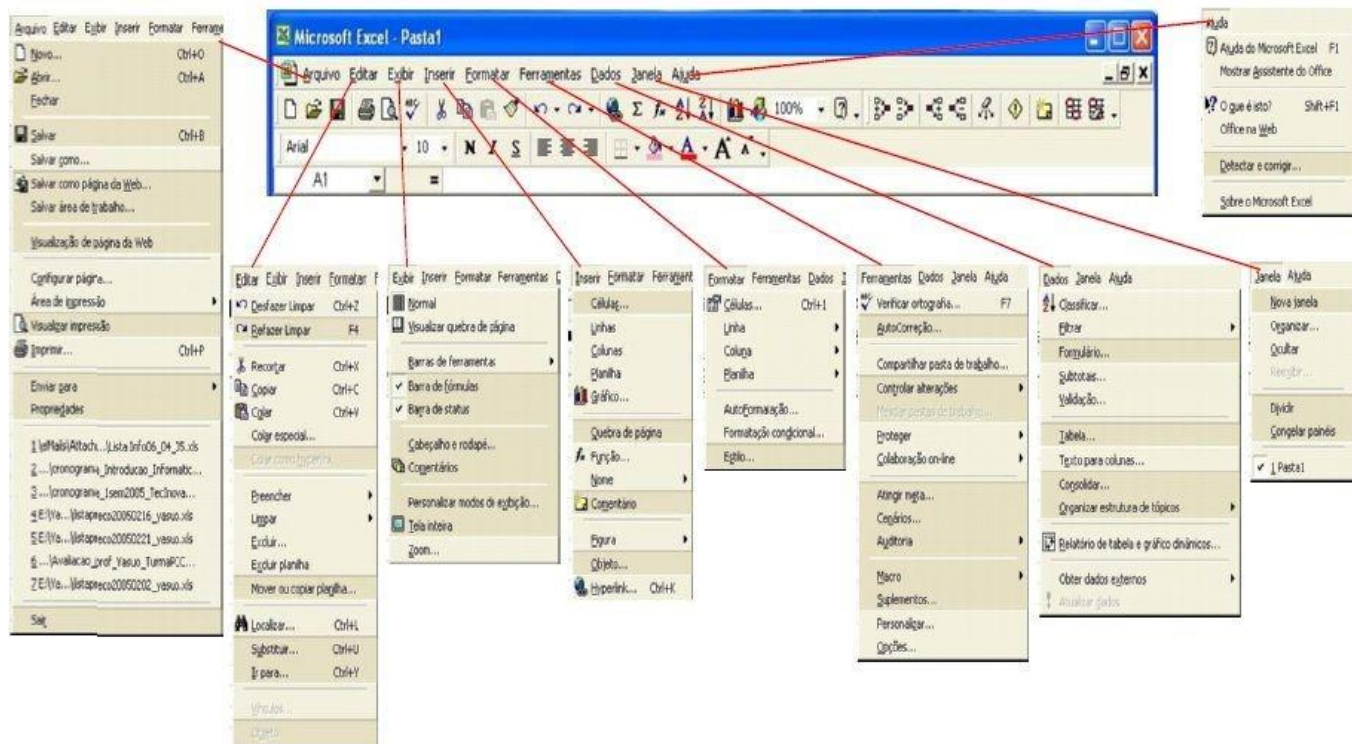
Janela principal da planilha EXCEL 2000



Barra de ferramentas Padrão do Excel



Barra de ferramentas de formatação



Opções disponíveis na Barra de Menu do Excel 2000

Como criar um e-mail?

Veja abaixo como criar contas de e-mail em provedor gratuito:

A. E-mail = electronic mail ou correio eletrônico, tal qual nossa carta comum

B. destinatário = nome_ou_identificação @ provedor

C. nome_ou_identificação = quem irá receber sua correspondência

D. @ = indica que é uma correspondência eletrônica ou e-mail

E. provedor = é a entidade que hospeda o endereço eletrônico do destinatário

F. exemplos de provedor gratuito:

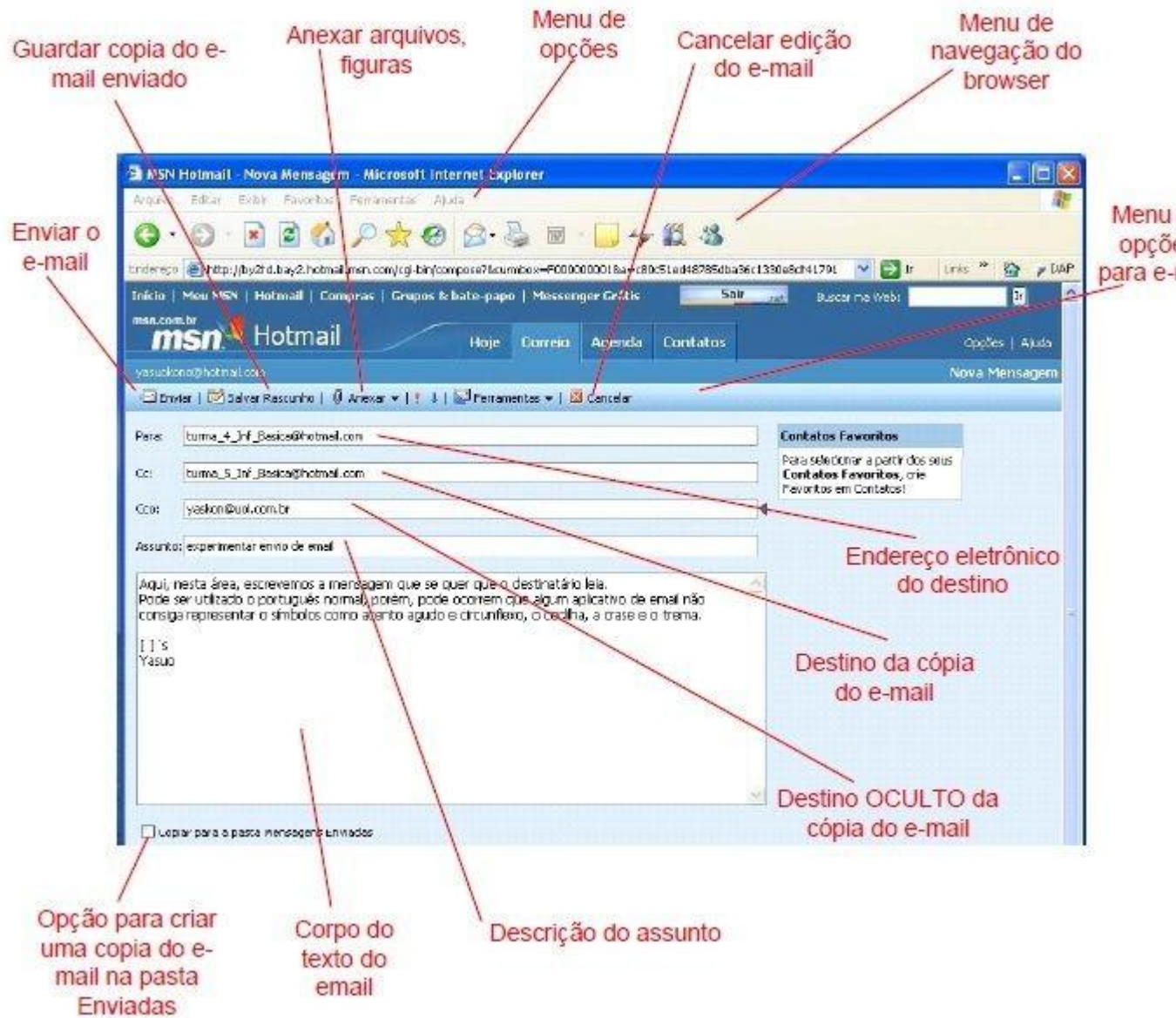
www.gmail.com

www.hotmail.com

www.yahoo.com.br

g. ao cadastrar-se, cuidado ao informar dados pessoais e sempre solicitar privacidade, isto é, não pode tornar-se público.

Como enviar um e-mail?



Representação da janela para criar um e-mail

Dicas para trabalhar em equipe



A atividade em equipe é muito importante, e muitas vezes produz melhores resultados do que o trabalho individual. Muitas empresas valorizam o profissional da recepção que consegue trabalhar em equipe. Para os profissionais introvertidos, o trabalho em equipe pode ser um pouco mais difícil do que para os profissionais extrovertidos, por isso veja abaixo algumas dicas importantes:

Saiba dividir

No trabalho em equipe, é muito importante compartilhar ideias e opiniões. Compartilhe seu conhecimento e suas informações, e saiba dividir tarefas. Não pense que você é o único que poderá realizar uma determinada tarefa, pois todos podem aprender, fazendo com que a tarefa se torne mais fácil de ser resolvida.

Seja paciente

Mesmo que seja difícil conciliar opiniões diferentes, é importante ter paciência. É importante saber ouvir e falar na hora certa. Lembre-se de expor suas opiniões com moderação, sempre respeitando as outras pessoas da equipe.

Seja participativo

Quando for necessário, procure ajudar seus colegas. E quando sentir necessidade de pedir ajuda, não se sinta constrangido. Pergunte e tire suas dúvidas quando for necessário, e procure sempre dar o seu melhor. Quando alguma função parecer difícil, a generosidade, a solidariedade, a ajuda e o interesse pela necessidade do outro podem criar forças.

Aceite novas ideias

É importante saber que nem sempre você estará certo ou terá a melhor opinião, por isso ouça novas ideias. Por mais que seja difícil admitir que não temos razão, é importante reconhecer que muitas vezes, a ideia de outro colega poderá ser melhor que a nossa. Além disso, o importante de um trabalho em equipe é alcançar o objetivo e não escolher quem tem a melhor ideia ou opinião.

Planeje

É muito importante que o grupo tenha um planejamento e estabeleça funções e objetivos. Para que o trabalho em equipe seja eficaz, é fundamental manter uma organização. Quando a equipe sabe o real propósito do trabalho e qual o papel de cada membro, os resultados são mais facilmente obtidos.

Evite críticas

Mesmo que necessária, as críticas geralmente podem provocar desastres irreparáveis, por isso é necessário muito cuidado. Apenas faça o uso das críticas no campo das ideias de maneira a tornar o ambiente mais construtivo, ajudando no crescimento da outra pessoa.

Dialogue

O diálogo é fundamental para manter as relações interpessoais saudáveis. Se visualizar algo errado ou se sentir desconforto com alguma situação, é muito importante explicar o problema, para alcançar uma solução que agrade a todos. Ninguém poderá adivinhar o que a outra pessoa precisa ou pensa, por isso é muito importante se comunicar. Saber administrar e evitar situações de conflito é responsabilidade de todos.

Respeite

Respeite as diferenças do grupo. Saiba que cada pessoa possui um conhecimento diferente, traz novas experiências e valores, e todas essas características diferentes podem somar num trabalho em equipe.

Bibliografia

http://pt.slideshare.net/marcosalves568/hotelaria-histria-e-classificacao?next_slideshow=1

<http://pt.wikihow.com/Se-Tornar-Recepcionista-de-Hotel>

<http://www.revistahoteis.com.br/recepcao-o-cartao-de-visita-de-um-hotel/>

<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAAB7gAL/recepcao-hoteis>

<http://meuartigo.brasescola.com/administracao/dez-dicas-equipe.htm>

CURSO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

