

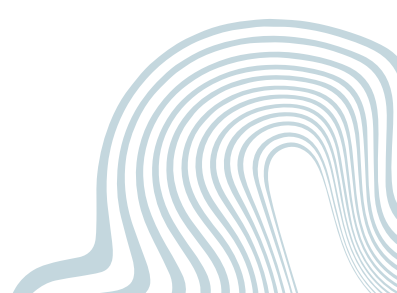


# SETOR RECEPÇÃO

## GUIA DO RECEPCIONISTA PARA HOTÉIS INDEPENDENTES

Neste E-book vamos falar sobre o setor da recepção assim como as atividades desenvolvidas e a habilidades necessárias para o profissional deste setor tão importante para o hóspede e para o hotel.

Iremos falar também sobre nomenclaturas, categorias, estrutura física e atualidades do mercado.



# Sumário

HISTÓRICO E DESCRITIVO DO SETOR

NOMENCLATURAS E REGIME DE PENSÃO

1. CONHECIMENTO OPERACIONAL

2. GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

3. CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS DO HOTEL

4. CONHECIMENTO LOCAL

5. HABILIDADES TÉCNICAS

6. HABILIDADES ADMINISTRATIVAS

7. HABILIDADES COMERCIAIS

8. PROCEDIMENTO DE SEGURANÇA E EMERGÊNCIA

9. APARÊNCIA E POSTURA PROFISSIONAL

10. FLEXIBILIDADE E MULTITAREFA

11. TREINAMENTO CONTÍNUO

ATIVIDADES DO RECEPCIONISTA

FLUXO DO HÓSPEDE

CONSIDERAÇÕES FINAIS



A profissão Recepcionista surgiu no Egito antigo, onde os faraós tinham funcionários responsáveis por atender o público e guardar segredos. Um recepcionista de hotel é o primeiro ponto de contato com os hóspedes, é o centro de informações do hotel e, portanto, desempenha um papel fundamental na criação de uma experiência positiva, pois é responsável pela primeira impressão do hóspede. Essa primeira impressão positiva pode resultar em um olhar mais amigável do hóspede para o resto do hotel e seus serviços oferecidos. O resultado disso pode ser uma melhor avaliação e o retorno do hóspede.

A gestão do hotel tem um custo alto com redes sociais, comissionamento de canais de vendas, marketing e qualquer atividade para atração de novos hóspedes e o retorno do hóspede isenta a propriedade desse custo.

Para ter sucesso nessa função, o recepcionista precisa dominar uma combinação de habilidades técnicas, operacionais e interpessoais. É preciso lembrar que cada hóspede tem uma necessidade e uma ideia de experiência positiva. O grande desafio da hotelaria é atender a todas essas expectativas de forma positiva.

Para ter sucesso nessa função, o recepcionista precisa dominar uma combinação de habilidades técnicas, operacionais e interpessoais. É preciso lembrar que cada hóspede tem uma necessidade e uma ideia de experiência positiva. O grande desafio da hotelaria é atender a todas essas expectativas de forma positiva.



# Nomenclaturas da hotelaria e regimes de pensão:

- UH (Unidade Habitacional)
- Check-In (Entrada do hóspede)
- Early Check-in (Check in antecipado)
- Check-Out (Fechamento da conta)
- Late Check-out (Check-out após às 12h)
- No Show (Não comparecimento)
- Overbooking (Vendas acima da disponibilidade)
- Allotment (garantia de apartamento para terceiros)
- Upgrade (Mudança para uma categoria maior)
- Room Service (Serviço de quarto)
- Rooming list (lista de hóspedes por quarto)

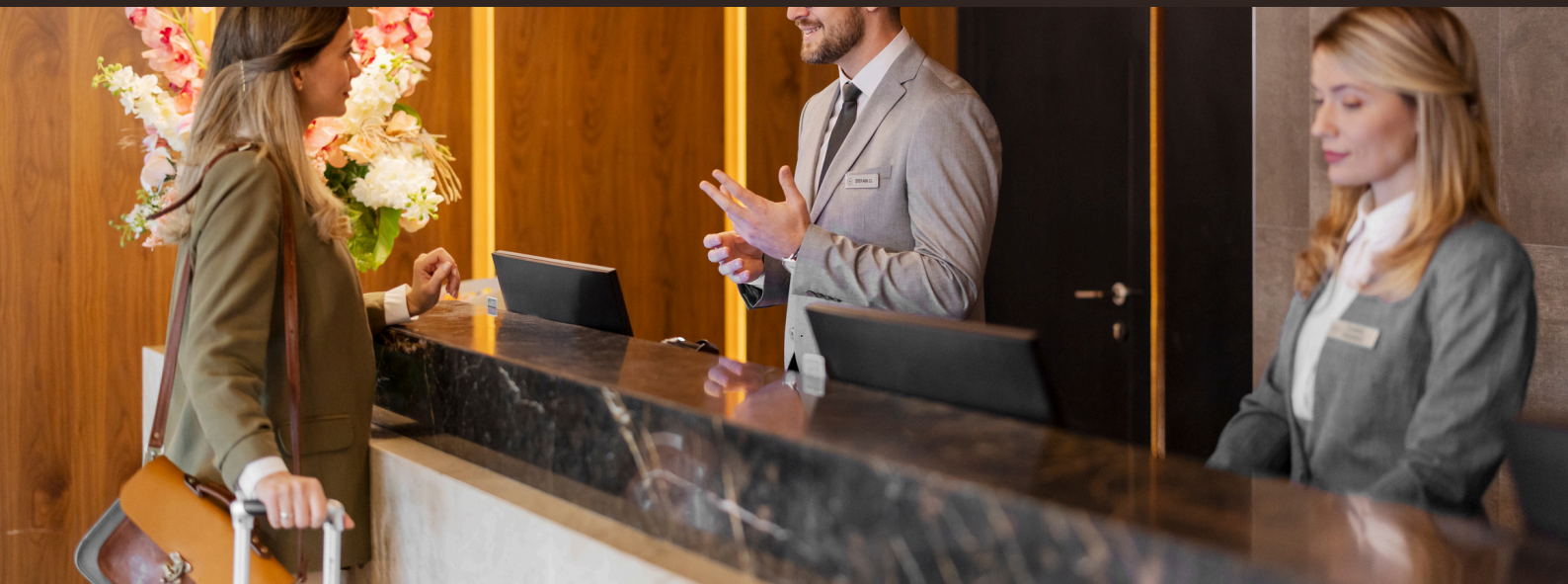
- Single Room (SGL) ou quarto solteiro
- Double Room (DBL) ou quarto casal
- Twin Room (TWN) ou quarto duplo solteiro
- Triple Room (TPL) ou quarto triplo
- Standard (STD) categoria mais simples
- Superior
- Deluxe (DLX) categoria luxo
- Amenities (Amenidades como itens de banho)
- Children (CHD) Criança
- FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes)
- Pax (Hóspede)
- Voucher (contrato entre o hóspede e o hotel)
- Ota (Online Travel Agency)



## Regimes de alimentação:

- **Pernoite:** Reserva de pernoite no hotel sem qualquer tipo de alimentação.
- **Pernoite com café da manhã:** Reserva com do café da manhã incluído.
- **Meia pensão:** Reserva com café da manhã e uma refeição (almoço ou jantar) inclusa na diária.
- **Pensão completa:** Reserva com café, almoço e jantar inclusos na diária.
- **All Inclusive:** Todas as refeições, snacks e bebidas ilimitadas.

O recepcionista de hotel recebe, identifica, direciona e orienta hóspedes, informa sobre os serviços de hospedagem, realiza check-in e check-out, reservas e cadastros. Além disso, o profissional também pode prestar assessoria aos clientes sobre pontos turísticos, ajuda os hóspedes com as bagagens, solicita transportes, reserva mesa em um restaurante, recomenda passeios e esclarece demais dúvidas.



A função de recepcionista do hotel é tão importante quanto outras funções do setor hoteleiro. É o setor que apresenta mais a maior rotatividade e a que está ligada as demais partes do hotel. É uma profissão de muita responsabilidade, que vai além de atender o telefone, responder e-mails, realizar cadastros, reservas, cancelamentos e ter o controle do pagamento das diárias, por exemplo.

## 1. Conhecimento operacional

**SISTEMA DE GESTÃO HOTELEIRA (PMS):** O recepcionista precisa ser proficiente no uso do Property Management System (PMS) para realizar check-in, check-out, atualizar informações dos hóspedes, monitorar a situação dos quartos, verificar a disponibilidade do hotel para venda, efetuar cobranças e lançamentos de consumo.

## PROCESSOS DE RESERVA E CHECK-IN/CHECK-OUT:

**RESERVAS:** gerenciamento eficiente de reservas (tanto feitas diretamente no hotel quanto por OTAs, caso o sistema PMS não seja integrado aos canais de venda)

**CHECK-IN:** realizar o check-in de forma rápida e sem erros, preenchendo a FNRH (Ficha Nacional de Registro de Hóspedes), confirmando as reservas, processando pagamentos e fornecendo informações úteis sobre a estadia como observações pertinentes e solicitações feitas pelo hóspede.

**CHECK-OUT:** efetuar o check-out de forma organizada, verificando o consumo no hotel e realizando cobranças corretas. Verificar a satisfação do hóspede para uma possível avaliação positiva e, no caso de insatisfação, se prontificar a notificar a gestão.



## 2. Gestão de atendimento ao cliente

- **PRIMEIRO CONTATO DO HÓSPEDE:** o começo do processo de atendimento ao cliente é no ato do primeiro contato com o hotel, seja ele por telefone, e-mail ou presencial. O recepcionista deve passar as informações corretas, tais como disponibilidade e tarifas e deve solicitar as informações do hóspede como data de entrada e saída, categoria do quarto, motivo da viagem, número de pessoas e forma de pagamento.

- **COMUNICAÇÃO CLARA E EDUCADA:** o recepcionista deve ser capaz de se comunicar de forma amigável e clara, tanto pessoalmente quanto por telefone e/ou por e-mail, sempre usando uma linguagem apropriada e acolhedora.
- **RESOLUÇÃO DE CONFLITOS:** saber lidar com reclamações e problemas dos hóspedes, sempre buscando soluções de forma rápida e eficiente, com empatia.
- **HOSPITALIDADE E CORTESIA:** ser sempre acolhedor, mostrar interesse genuíno pelos hóspedes e atender a todas as suas necessidades e solicitações com profissionalismo. Importante chamar o hóspede pelo nome.
- **CONHECIMENTO DE IDIOMAS:** em hotéis que recebam hóspedes internacionais, é essencial que o recepcionista fale pelo menos inglês, além do português. Outros idiomas podem ser um diferencial.



### 3. Conhecimento das políticas, características e serviços do hotel

- **INFORMAÇÕES SOBRE QUARTOS E TARIFAS:** o recepcionista deve conhecer os tipos de quartos, comodidades, serviços oferecidos e as tarifas praticadas, incluindo pacotes e promoções.
- **SERVIÇOS DO HOTEL:** precisa saber detalhar todos os serviços oferecidos, como restaurante, spa, academia, piscina, transporte, e qualquer serviço extra que o hotel possa oferecer.
- **POLÍTICAS DO HOTEL:** o recepcionista deve estar bem informado sobre as políticas do hotel, como horários de check-in/check-out, políticas de cancelamento, regras para crianças, recebimento ou não de animais de estimação e cobrança de extras.





## 6. Habilidades administrativas

- **GESTÃO DE CAIXA:** saber como fazer a abertura e fechamento de caixa, lidar com diferentes formas de pagamento (cartão de crédito, PIX, transferências, etc.), emitir notas fiscais e controlar o fluxo de caixa da recepção.
- **RELATÓRIOS:** ser capaz de gerar e entender relatórios operacionais, como ocupação de quartos, check-ins/check-outs do dia, consumo de hóspedes e movimentações financeiras.

## 7. Habilidade comerciais

- **VENDAS:** o recepcionista de hotéis de menor porte, muitas vezes não conta com um setor de reservas para apoiá-lo na venda e precificação. Assim, é importante que o mesmo saiba os valores de mercado e tenha facilidade com a venda por telefone e pessoalmente, no caso de walk-in. Como é o primeiro contato do hospede na procura por uma hospedagem, a recepção tem o trabalho de fechar a venda das reservas. Vale lembrar também das vendas de extras como itens de consumo e serviços.



## 8. Procedimentos de Segurança e Emergência



- **SEGURANÇA:** o recepcionista deve conhecer e seguir as normas de segurança do hotel, como controle de acesso a áreas restritas e monitoramento de câmeras.
- **PROCEDIMENTOS DE EMERGÊNCIA:** saber como agir em situações de emergência, como evacuações, primeiros socorros e protocolos contra incêndios. É importante que tenha conhecimento básico de primeiros socorros e esteja familiarizado com os planos de evacuação do hotel.

## 9. Aparência e postura profissional

- **APRESENTAÇÃO PESSOAL:** um recepcionista deve manter uma aparência profissional e condizente com o padrão do hotel, mantendo o uniforme sempre limpo e bem passado e cuidando da sua aparência física.
- **POSTURA E ATITUDE:** manter uma atitude sempre positiva, prestativa e calma, mesmo em situações desafiadoras.



## 10. Flexibilidade e multitarefa



- **GERENCIAR MULTITAREFAS:** o recepcionista geralmente lida com várias demandas simultâneas (telefone tocando, hóspedes chegando, pedidos de informações), então é importante ser organizado e saber priorizar as atividades. Utiliza em suas tarefas, várias ferramentas como impressão, máquina de cartão, sistemas e telefonia por isso a importância da organização e do lançamento correto das atividades do hotel no sistema PMS.

- **TRABALHO EM EQUIPE:** A recepção está, diretamente e indiretamente, ligada a todos os setores do hotel, assim, deve colaborar com outros setores do hotel, como governança, manutenção e alimentos e bebidas, para garantir que a experiência do hóspede seja impecável. Por se tratar de um setor 24h de quatro turnos ou dois, no caso de 12x36, o turno que irá se encerrar, deve passar todas as situações pertinentes ao seu turno para o próximo, no intuito de atualizar as ocorrências para o profissional que começará seu trabalho.



## 11. Treinamento contínuo

- **ATUALIZAÇÕES FREQUENTES:** a hospitalidade é uma área dinâmica e o recepcionista deve estar sempre atualizado com novos procedimentos, tecnologias e tendências do mercado. Participar de treinamentos e cursos de aperfeiçoamento é essencial. Com as mudanças frequentes do mercado, faz-se necessário o entendimento da recepção de novos processos, canais de vendas, comissionamentos etc.

Essas habilidades e conhecimentos formam a base de um recepcionista eficiente, que pode oferecer uma experiência memorável e positiva para os hóspedes, além de um bom resultado para o hotel, onde presta seus serviços, resultando no aumento de reservas e maior índice de retorno dos hóspedes.

Existem alguns “pecados” do atendimento que, se cometidos na recepção, podem resultar em uma má avaliação e uma visão ruim da propriedade. Vamos lembrar da máxima de marketing que diz que um cliente satisfeito volta e um cliente insatisfeito não volta e conta sua experiência negativa para mais dez pessoas. Dito isso, a recepção não pode transmitir as seguintes atitudes:

1. Má vontade
2. Desdém
3. Frieza
4. Desinteresse
5. Falta de compromisso
6. Atendimento robotizado



## Atividades do recepcionista:

**1. VENDA E TELEFONIA:** no caso de uma propriedade que não tenha o setor de reservas, a recepção deve efetuar vendas por telefone, e-mail e demais formas de comunicação.

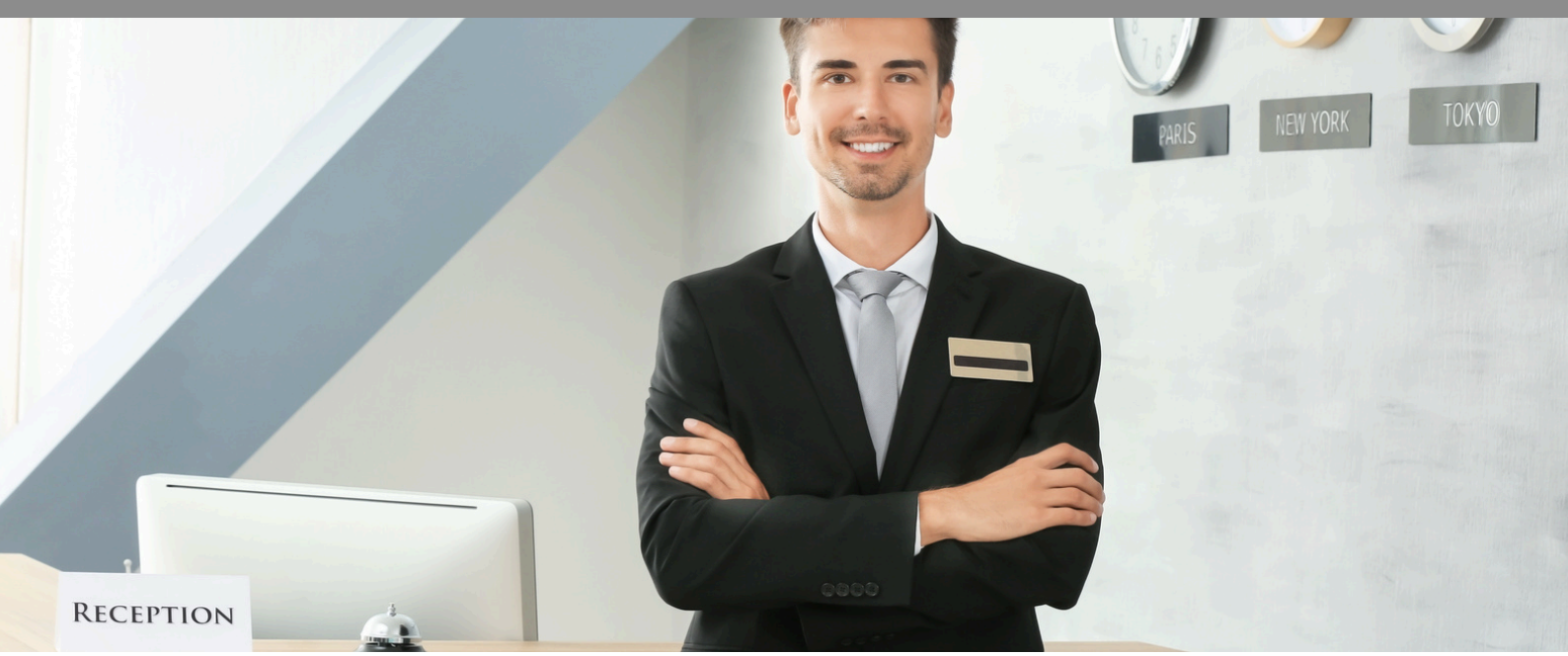
**2. RECEPÇÃO E CHECK-IN:** recepcionar o hóspede em sua chegada, efetuando o check-in. No ato do check-in, deve solicitar os dados do hóspede para inclusão no sistema e preenchimento da FNRH. Escolha do apartamento, de preferência com a escolha do hóspede em relação a andar, posicionamento de frente e fundos etc. Informar a entrada do hóspede no sistema e se for a política do hotel, efetuar o recebimento do valor da reserva. Use ferramentas como Web Check-in para reduzir filas e adiantar o preenchimento dos dados dos hóspedes.



## 3. Atividades do Check-in:

- Acolhimento;
- Verificar se o hóspede tem reserva;
- Se não, verificar a disponibilidade (caso não haja, ajudar o cliente a encontrar outro hotel). Se houver, efetivar o check in;
- Se sim: Localizar a reserva no sistema, confirmar os dados com o documento do hóspede;

- Pedir para preencher a FNRH;
- Efetuar a cobrança das diárias; (Caso seja a política do hotel ou o hóspede ainda não tiver pago)
- Oferecer os serviços do hotel;
- Entregar as chaves;
- Informar horário de café da manhã;
- Informar senha do Wifi;
- Indicar o apartamento ao hóspede;
- Desejar boa estadia;
- Lançar o Check-in no sistema;
- Arquivar a ficha e cópia dos documentos dos hóspedes



**4. PREPARAÇÃO DE RESERVAS:** fazer de forma antecipada, a preparação da chegada de hóspedes para o dia, conferindo os apartamentos designados para as reservas, chaves, possíveis observações como preferências, hospede habitue, horário de chegada e confirmação da reserva diretamente com o hóspede. Essa atividade pode reduzir ou acabar com possíveis problemas, quando os hóspedes chegarem. Faz também com que você reduza o tempo de check-in.

**5. LANÇAMENTOS:** garantir que todo o consumo do hóspede seja lançado no sistema, com itens, valores e quantidade corretos. Existem sistemas que necessitam de uma abertura de contas vinculada a reserva do hóspede ou o consumo pode ser lançado diretamente dentro da reserva. O consumo de extras é uma fonte de renda considerável para os hotéis e a venda dos produtos também deve ser incentivada pelo recepcionista. No caso do hotel que não tem frigobar ou possui, porém deixa vazio apenas para o uso do hóspede, é ainda mais importante oferecer os produtos a venda, para o hóspede, principalmente na chegada do mesmo. Lançar descontos e estornos, caso necessário.

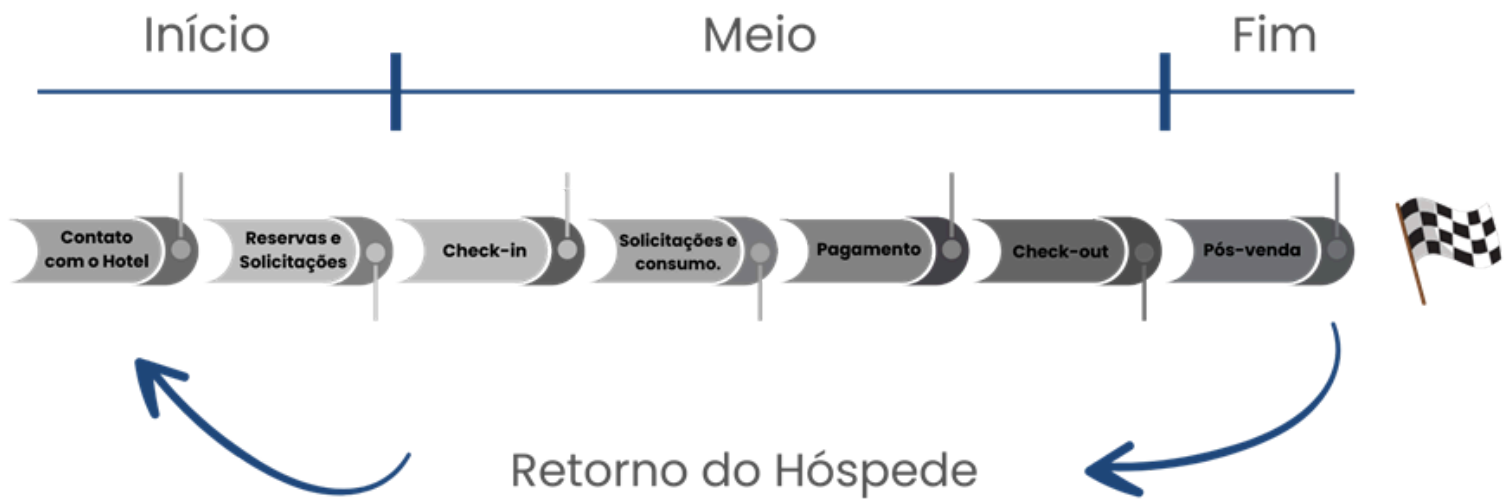
**6. COMUNICAÇÃO:** Usar o livro de ocorrências do hotel para informar qualquer coisa que precisa ser passado para a gerência, supervisão e para o próximo turno de trabalho. Essa atividade é muito importante para evitar que profissionais do hotel sejam pegos de surpresa e não saibam como agir perante determinadas situações. O uso do livro serve como proteção, inclusive, para o próprio recepcionista e relata situações que os hóspedes podem trazer porém não cabem ao recepcionista resolver.

**7. CHECK-OUT:** O check-out (saída do hóspede) é um momento crucial para finalizar a experiência do hóspede. É importante verificar corretamente 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, e acompanhar o hóspede em todos os sentidos.

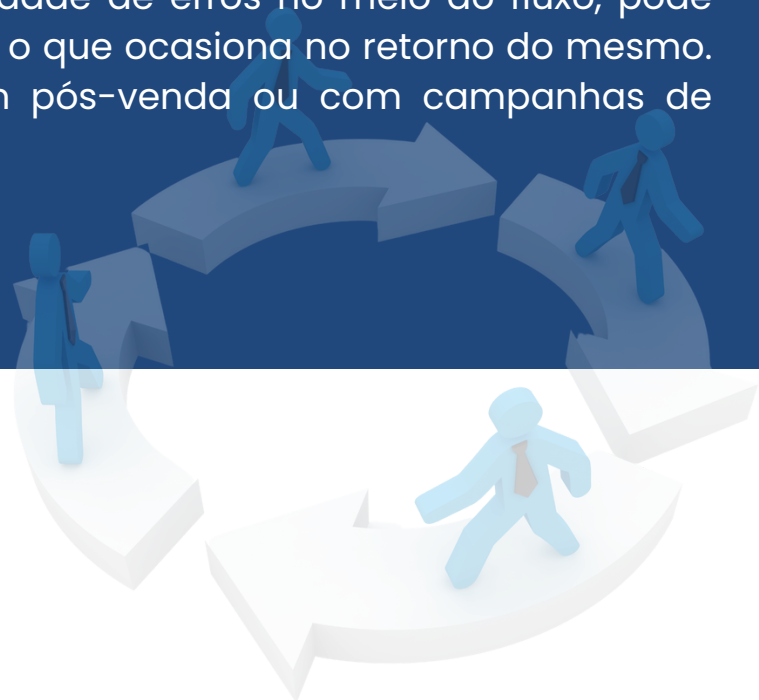
Em muitos casos, o fator decisivo da volta ou não do hóspede depende do atendimento do check-out. Uma cobrança duplicada, um erro de lançamento de consumo, pode resultar em uma insatisfação de uma hospedagem que ocorreu tudo certo, até dado momento. Importante também verificar se o hóspede gostou da sua experiência e, caso positivo, incentivar uma avaliação nos canais de vendas e/ou Google. Caso o feedback seja negativo, deve se prontificar em buscar uma solução junto a gestão.



# Fluxo do Hóspede



Se o período inicial do fluxo for feito de forma correta, ou seja, dados da reserva bem colhidos, dados do hóspede lançados no sistema, política do hotel informada de forma clara, valores negociados e entendidos pelo hóspede, solicitações atendidas, reduz a possibilidade de erros no meio do fluxo, pode trazer um feedback positivo do hóspede o que ocasiona no retorno do mesmo. Gasta-se assim muito menos com um pós-venda ou com campanhas de marketing para trazer novos clientes.



## Considerações Finais

Estamos na era digital, onde, em alguns casos, o próprio hóspede faz a sua reserva através de canais de vendas online e esta reserva já cai no sistema pronta, apenas para fazer o check-in. Existem também as ferramentas que não estão integradas aos sistemas de gerenciamento de reserva e precisam ser lançadas do sistema para garantir a ocupação do quarto. Isso não diminui em nada a importância e a necessidade da atuação do recepcionista nestas reservas. Como foi dito acima, a função exige muito mais que apenas a inclusão da reserva na ferramenta de gestão do hotel. É preciso lembrar que em muitos dos casos o hóspede não verificou corretamente as informações e políticas do hotel. A sua reserva pode ter sido comprada por outra pessoa e o hóspede sabe apenas aonde vai se hospedar. Pode precisar de informações que não constam nos canais como horários de café da manhã, senha de internet, telefone da propriedade e informações locais. Por isso, ao receber um hóspede o recepcionista precisa atendê-lo da melhor forma possível para causar uma boa primeira impressão.

Existe também a questão interna de funcionamento da recepção que exige um profissional atento, organizado e que sabe trabalhar em equipe. Em relação a estrutura física, é importante uma aparência agradável decorado e aconchegante, iluminação adequada, ambiente organizado e com temperatura confortável. Produtos de consumo à vista dos hóspedes de forma organizada. O reflexo de uma recepção desorganizada, com uma equipe que não se esforça para manter suas atividades de forma efetiva, pode trazer prejuízos para o hotel e sem dúvida irá resultar em uma ocupação baixa, notas de reviews ruins e dependência de venda pelas OTA's.

Vamos encantar nossos hóspedes? Bom trabalho.





# PARABÉNS

**PARABÉNS PELA CONCLUSÃO DESTE E-BOOK  
OFERECIDO PELA ÁPICE HOTELARIA**



[www.apicehotelaria.com.br](http://www.apicehotelaria.com.br)



[apicehotelaria](https://www.instagram.com/apicehotelaria)



[Ápice Hotelaria](https://www.linkedin.com/company/apice-hoteleria)



[contato@apicehotelaria.com.br](mailto:contato@apicehotelaria.com.br)



**ÁPICE HOTELARIA**  
ELEVANDO SEU HOTEL AO TOPO