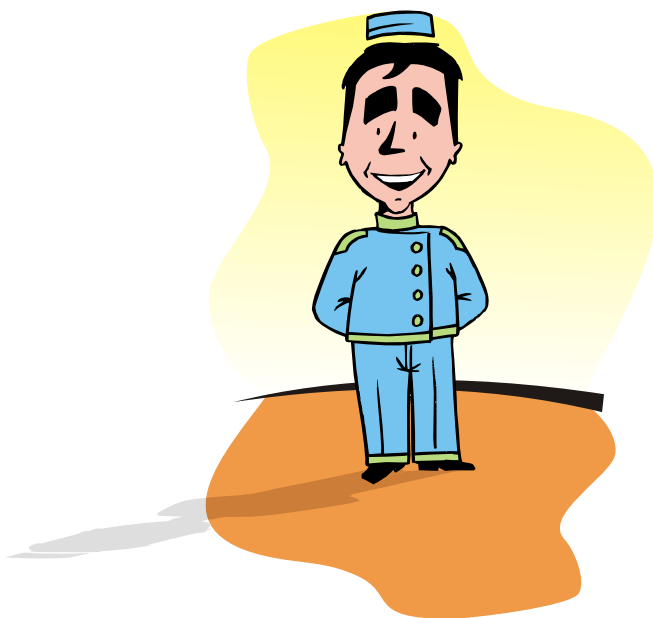




GUIA DO MENSAGEIRO



INICIATIVA

H Instituto de
Hospitalidade

SEBRAE

Ministério do
Turismo

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA

GUIA DO MENSAGEIRO



República Federativa do Brasil

Presidente

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Turismo

Ministro

Walfrido dos Mares Guia

Secretaria Executiva

Secretário:

Márcio Favilla Lucca de Paula

Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo

Secretária

Maria Luisa Campos Machado Leal

Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo

Diretora

Carla Maria Naves Ferreira

Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação

Coordenadora-Geral

Tânia Mara do Valle Arantes

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Conselho Deliberativo Nacional

Presidente:

Adelmiir Araújo Santana

Diretor-Presidente:

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças:

Carlos Alberto Dos Santos

Diretor Técnico:

Luiz Carlos Barboza

Unidade de Atendimento Coletivo Comercio e Serviços

Gerente:

José Ricardo Mendes Guedes

Carteira de Turismo

Coordenadores Nacionais de Projetos:

Dival Schmidt Filho

Ilma Ordine Lopes

Valeria Barros

Germana Magalhães

IH - Instituto de Hospitalidade

Presidente Executivo:

Rafael Sanches

Coordenação:

André Eysen de Sá

Equipe Bem Receber - Componente Qualidade Profissional:

Amanda Araujo

Ana Cláudia Machado

Cristiane Serra

Eneida Fernandes.

Produzido pelo NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional – IH:

Cláudio Oliveira (coordenador)

Mônica Kobayashi

Rafael Pellens.

Responsabilidade Técnica pelos textos básicos:

Chananda Tubert

Revisão Técnica

Eneida Fernandes

Projeto Gráfico e Ilustrações:

Ducca Rios.

Créditos Fotográficos:

Acervo IH.

Parceiros apoiadores:

APEX-Brasil - Agência de Exportações e Investimentos

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

© Mtur/Sebrae/Instituto de Hospitalidade - 2007

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida para fins educacionais e institucionais, desde que citada a fonte.

**Instituto de
Hospitalidade**



Ministério do
Turismo



Instituto de Hospitalidade

Rua Frei Vicente, 16
Centro Histórico, Salvador BA

CEP 40025-130

Tel.: (71) 3320-0700

Fax.: (71) 3320-0701

www.hospitalidade.org.br

147g

Instituto de Hospitalidade

Guia do mensageiro / Instituto de Hospitalidade;

Brasil. Ministério do Turismo. - Salvador, 2007.

76 p.; il.

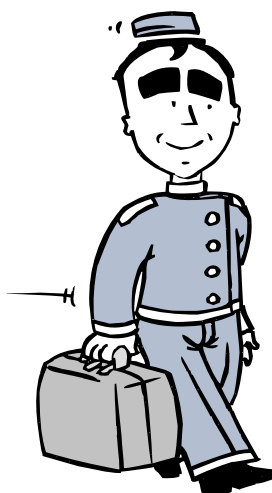
1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Brasil. Ministério do
Turismo. II. Título.

CDU 338.48

(Bibliotecária Responsável: Aline da Silva Argenta - CRB 10/1725)

ÍNDICE

Mensagem	05
Apresentação	06
Descrição da ocupação	07
Auto-avaliação	09
Sessão1 - Recepcionar o hóspede, verificando suas necessidades	11
Sessão2 - Acompanhar o hóspede aos seus aposentosl	27
Sessão3 - Apoiar o hóspede no atendimento às suas necessidades	41
Sessão4 - Receber/distribuir correspondências e controlar a entrada e saída de bagagem	55
Sessão5 - Atender o cliente na saída de sua estada	65
Finalizando	73
Glossário	76
Gabarito	76



MENSAGEM

O **Programa Bem Receber** é uma iniciativa do Ministério do Turismo, SEBRAE e do Instituto de Hospitalidade, sendo este último a entidade executora. Desenhado com o objetivo de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados e competitividade dos destinos turísticos, criteriosamente selecionados, suas ações são focadas na qualificação profissional e na gestão sustentável dos estabelecimentos envolvidos.

O Programa visa beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagem através da operacionalização de diversas etapas, incluindo: mobilização e sensibilização de empresários e lideranças locais; qualificação de instrutores e mobilizadores; avaliações diagnósticas; treinamento no local de trabalho; avaliação para certificação de pessoas; assistência técnica aos empresários, interessados em adotar boas práticas de sustentabilidade, e, auditoria para a certificação em turismo sustentável.

Uma das etapas mais importantes do Programa é o aperfeiçoamento de profissionais no local de trabalho, realizada por instrutores previamente preparados, escolhidos entre os integrantes dos próprios estabelecimentos. A esses instrutores cabe a tarefa de orientar suas equipes no aperfeiçoamento contínuo das competências, hoje requeridas para a entrega de serviços com qualidade.

Para tanto, foi desenvolvido um conjunto de guias a serem distribuídos aos futuros instrutores no momento de sua qualificação. Esses guias foram concebidos para servirem de instrumentos de apoio didático ao treinamento em serviço, orientado por instrutores, em sua maioria, formados na prática. Isso explica sua linguagem simples e direta, e sua forma de apresentação leve, buscando captar e manter o interesse dos participantes.

Para cada uma das ocupações, mais representativas do segmento de meios de hospedagem há um guia específico, com sessões curtas, focadas no desenvolvimento de competências. Guias específicos ao aperfeiçoamento das competências que compõem a Hospitalidade – transversal a todas as ocupações do Setor de Turismo – também foram desenvolvidos para os profissionais operacionais, supervisores e gerentes.

Todos os guias são baseados nas Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e trazem um conjunto de situações de aprendizagem, desenhadas conforme o conceito de educação baseada em competências, valorizando o referencial prévio dos participantes.

Com esses guias, o **Programa Bem Receber** espera contribuir de forma valiosa no aperfeiçoamento profissional e melhoria da qualidade dos serviços nos estabelecimentos do Setor de Turismo no Brasil, acreditando que o empenho de todos vai assegurar a sua melhor utilização.

Programa Bem Receber

APRESENTAÇÃO

Este material foi elaborado para apoiar sua qualificação profissional. Aqui você encontrará atividades, histórias, informações, estudos, dicas e novidades sobre a ocupação de **Mensageiro**. Você percorrerá sessões de aprendizagem para exercitar as competências necessárias e desempenhar com sucesso sua ocupação no setor turístico.

As atividades propostas visam estimulá-los a aprofundar seus conhecimentos e renovar suas atitudes, individualmente ou com seus companheiros de equipe, de acordo com as especificidades de sua rotina de trabalho.

Você encontrará em cada sessão de aprendizagem:



Aquecimento

momento inicial, uma “provocação” sobre o que você encontrará pela frente. Pode incluir uma ilustração, uma música, um poema...



Verificando saberes prévios

onde você será levado a refletir sobre a competência em questão, a partir do que já sabe. É um momento valioso para construir e aprofundar novos conhecimentos.



Exercício

atividade, desafio, problema ou pesquisa a serem realizados com base em cenários típicos do mundo real e que ofereçam a oportunidade de colocar em prática as competências em questão.



Comparação com outras referências

aqui você encontrará dicas, informações, artigos e situações importantes aprofundando seus conhecimentos sobre as competências da ocupação de mensageiro.





Síntese

momento em que você vai sintetizar e resumir as idéias e questões mais importantes, abordadas na sessão de aprendizagem. É um exercício intelectual importante para quem está passando por um processo de aperfeiçoamento profissional.



Desempenho

esta etapa inclui atividades que proporcionam oportunidade de praticar ações para promover a excelência em serviços no empreendimento em que você trabalha. Não perca a oportunidade de transformar seu local de trabalho num espaço de aprendizagem.



Avaliação

momento quando você testará se seus conhecimentos foram realmente ampliados. Leia com atenção, responda os exercícios propostos e confira sua pontuação. É importante lembrar que errar é uma oportunidade de perceber onde você pode melhorar.

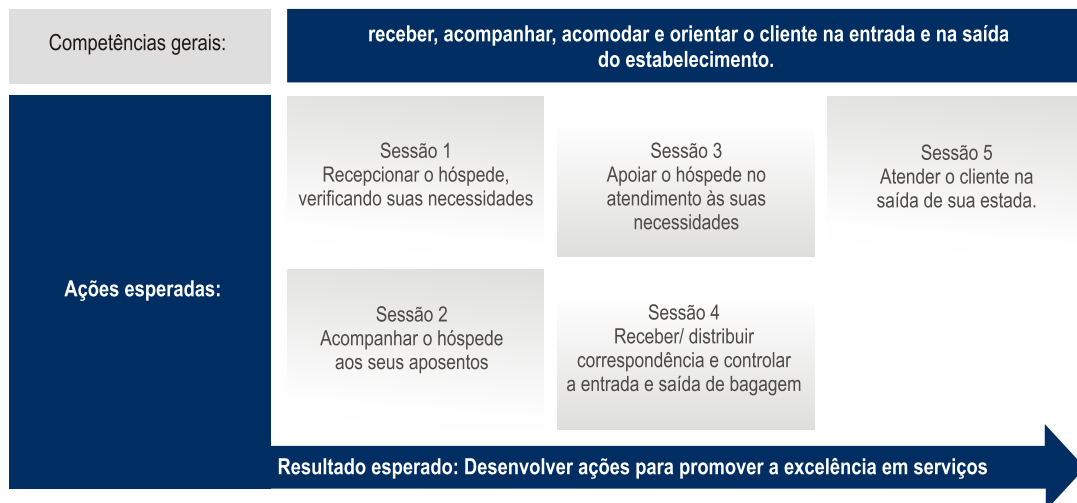
E não se preocupe! Você não está sozinho. Um Instrutor foi especialmente preparado para orientá-lo nesta caminhada rumo ao seu aperfeiçoamento profissional. Compareça às reuniões planejadas pelo seu Instrutor no Local de Trabalho e programe-se para estudar e desenvolver, sozinho ou com seus colegas, as sessões de aprendizagem propostas.



DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO

A ocupação de **Mensageiro**, no setor de hospedagem, obedece, no Brasil, à Norma Brasileira ABNT NBR 15039 Competência de pessoal, favorecendo a realização de objetivos na vida profissional do trabalhador da área. A **qualificação profissional** do trabalhador de turismo passa pela necessidade de aperfeiçoamento e pela qualidade no atendimento, atendendo às expectativas dos clientes. Tem como ingrediente principal a **Hospitalidade** e como desafio atual contribuir para o desenvolvimento do **turismo sustentável**.

O quadro a seguir apresenta as competências gerais e as ações esperadas para a ocupação Mensageiro, preparando-o para o mercado de trabalho.



Se você já fez a Avaliação Diagnóstica da sua ocupação, vai perceber que além das ações acima citadas, a prova apresenta questões sobre Hospitalidade, abordadas no Guia Hospitalidade para Profissionais Operacionais, que está disponível em seu estabelecimento. É importante que você complete seus estudos enfrentando a prova de Certificação para Mensageiro com segurança.



AUTO-AVALIAÇÃO

No item anterior estão descritas as ações necessárias para o bom desempenho dos profissionais que atuam na ocupação de Mensageiro. Ações necessárias para o exercício da profissão. Leia com atenção e identifique em cada bloco:

1) As ações que você já desempenha com sucesso.

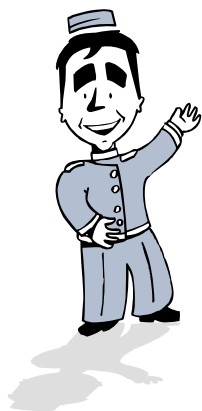
2) As ações que você precisa de ajuda para desempenhar.

3) Que tipo de ajuda você precisa para desempenhar essas ações?

Agora que você já fez um balanço geral de como está profissionalmente, prepare-se para exercitar as ações importantes ao bom desempenho de sua ocupação. Priorize sua atenção para seus pontos de investimento, durante e depois da qualificação.

Boa sorte e sucesso!





Sessão 1

Recepcionar o hóspede, verificando suas necessidades.



AQUECIMENTO



Quem não se lembra do famoso seriado chamado “**Ilha da Fantasia**”? O primeiro filme foi ao ar em 1977 e tinha como cenário uma exótica ilha onde as fantasias se tornavam realidade com a ajuda de um homem misterioso que servia de **anfitrião**, o Sr. Roarke auxiliado pelo anão Tatoo.

A história da origem do Sr. Roarke nunca foi revelada. Nem o público nem os visitantes nunca souberam como o Sr. Roarke chegou à ilha ou qual era o poder que lhe permitia garantir a realização das fantasias. Por 50.000 dólares belos e ricos hóspedes podiam passar uma **temporada** no paraíso tropical chamado “Ilha da Fantasia”.

Cada episódio iniciava com o Tatoo tocando o sino e gritando “Olha o avião! Olha o avião!” Este era o sinal para o Mr. Roarke sair e os dois (sempre vestidos igualmente de *smokings* brancos) **saudarem** os ansiosos convidados quando eles descessem do avião. Enquanto os convidados recebiam as **boas vindas**, Mr. Roarke resumidamente explicava a Tatoo (e por consequência aos telespectadores) qual era a fantasia de cada hóspede.

O mensageiro é o “abre-alas” do meio de hospedagem. Normalmente é o primeiro funcionário que entra em contato com o hóspede e toda sua expectativa sobre a viagem. A seguir você encontrará atividades para refletir e realizar, colocando toda sua experiência e opiniões.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Com que frase você costuma receber os clientes que chegam ao hotel ou pousada onde você trabalha?

e EXERCÍCIO

1 - Crie um mensageiro para cada tipo de meio de hospedagem, levando em consideração:

- Nome.
- Uniforme.
- Posição (onde deve ficar aguardando o cliente).
- Uma frase dirigida ao cliente.



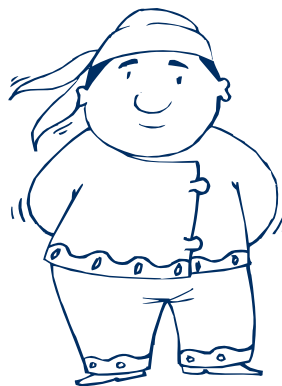
Está em dúvida?
Veja como é no
exemplo abaixo!

a) Nome do mensageiro: **MALIK**

Fotografia do Hotel:



Desenho do mensageiro uniformizado:



Posição: **NO CENTRO DO PORTÃO DE ENTRADA**

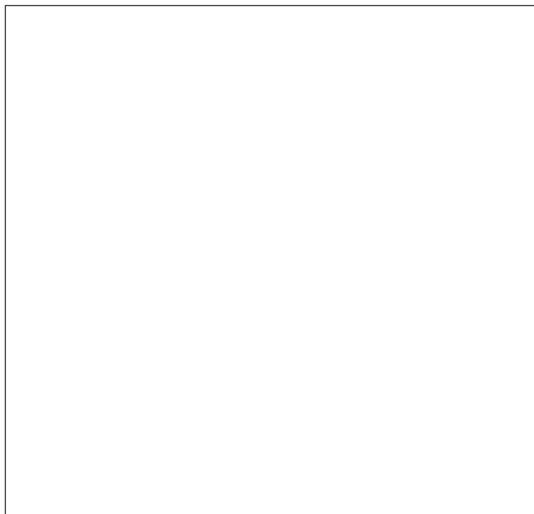
Frase : **BEM VINDO AO PARAÍSO !!**

b) Nome do mensageiro: _____

Fotografia do Hotel:



Desenho do mensageiro uniformizado:



Posição: _____

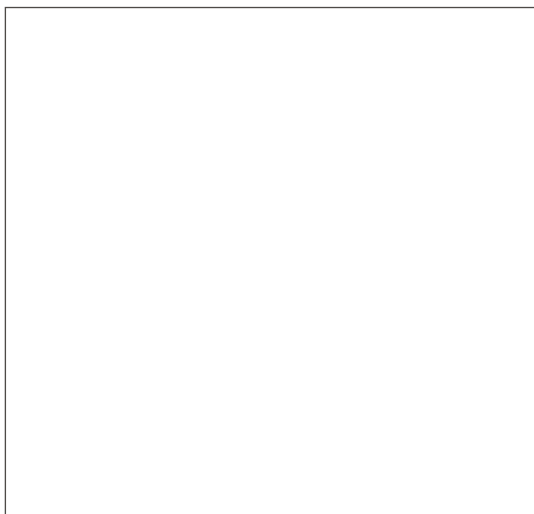
Frase : _____

c) Nome do mensageiro: _____

Fotografia do Hotel:



Desenho do mensageiro uniformizado:



Posição: _____

Frase : _____

d) Nome do mensageiro: _____

Fotografia do Hotel:



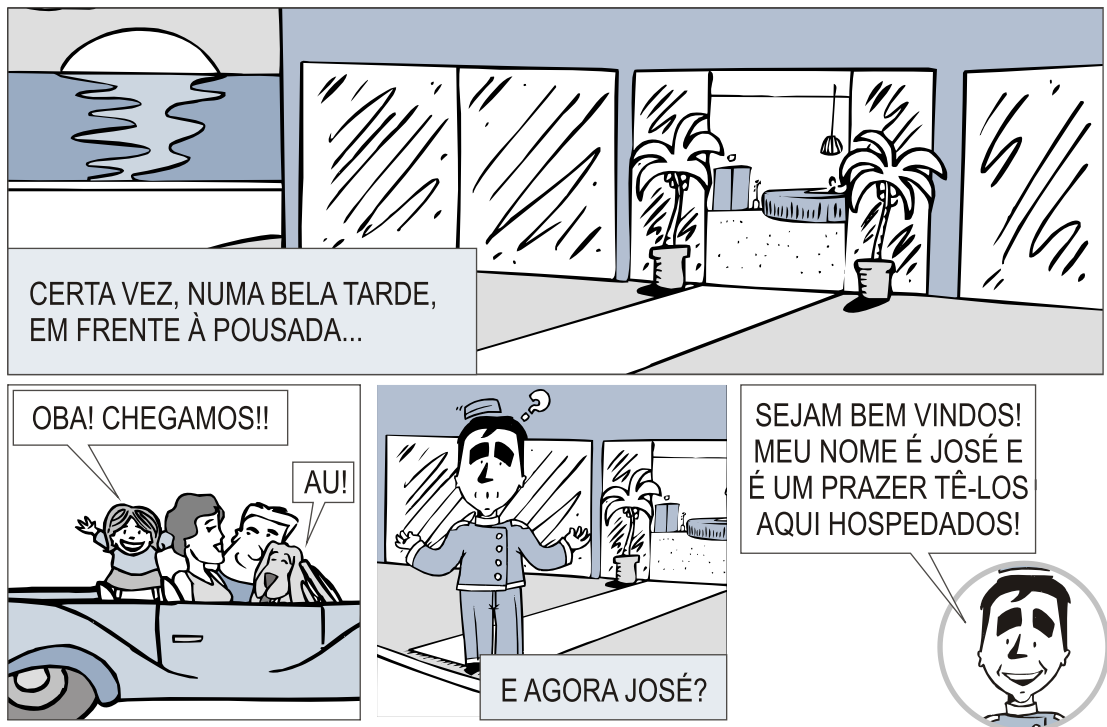
Desenho do mensageiro uniformizado:



Posição: _____

Frase : _____

2 - Analise a situação abaixo e em seguida responda o que for pedido:





a) A partir das informações sobre o seriado "A Ilha da Fantasia" e do quadrinho anterior, faça uma comparação e responda:

Quais os pontos em comum, nas duas situações, que representam um bom atendimento?

b) Na sua opinião, o que foi feito nos exemplos anteriores que poderia ser feito em seu estabelecimento?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

**“HOJE TEM MARMELODA?
TEM, SIM SENHOR!”**



“Cheguei ao hotel por volta das 14:00. Quando o táxi parou, o mensageiro segurava a porta do hotel, pelo lado de dentro, de costas para a porta e para a rua. Pela sua movimentação corporal, parecia estar contando alguma piada para alguém, provavelmente para os recepcionistas. O táxi deu duas buzinas e o mensageiro apareceu, ainda rindo muito, dirigindo-se para “as malas”, dando a impressão que ainda estava com a piada na cabeça.”

Texto extraído de “Assassinatos na Hotelaria ou como perder seu hóspede em oito capítulos” de Ricardo Coimbra. (referências segundo normas da ABNT (referências segundo normas da ABNT (autor :Ricardo Coimbra, 2ª edição, página 54, Editora Casa da Qualidade, Salvador 1998)).

Como podemos ver acima, temos exemplo de uma situação que não deveria ocorrer em nenhum estabelecimento. Neste atendimento, o hóspede não estava sendo esperado e não foi **acolhido** com **cordialidade**.

O mensageiro representa a imagem do hotel, sendo ele o primeiro contato visual do hóspede assim que ele chega ao estabelecimento. Portanto, é importante que a recepção dele seja feita com **empatia** (capacidade de se colocar no lugar do outro).



Outro momento importante da chegada do hóspede é a oportunidade que o mensageiro tem de verificar se o hóspede tem **necessidades especiais** (eles podem ter dificuldade de locomoção, dificuldade de fala, dificuldade de visão, dificuldade de audição ou retardo mental) para dispensar o tratamento adequado a este hóspede especial, sempre com paciência e empatia.

O mensageiro também é responsável pela segurança dos hóspedes e de seus pertences e bagagens, principalmente nos casos em que a unidade habitacional não estiver disponível no momento da chegada do mesmo. É necessário manter um controle através de um sistema de recibos de entrega de bagagem com canhotos próprios do estabelecimento.

Deve-se manter a privacidade em todos os momentos, ou seja, manter sigilo sobre os hóspedes e ser discreto.

Existem leis que obrigam os hotéis a terem uma quantidade mínima de apartamentos adaptados para portadores de necessidades especiais. Você sabe se existe alguma em seu município? Quais são as facilidades encontradas à disposição em seu estabelecimento? Verifique qual a lei do seu município, segue abaixo a do Distrito Federal.

(extraída de <http://www.mpdf.gov.br>)



LEI Nº 3298, DE 19 DE JANEIRO DE 2004

(Autor do Projeto: Deputado Distrital Benício Tavares)

Dispõe sobre adaptação de hotéis e motéis do Distrito Federal para assegurar o acesso e o uso de suas dependências aos portadores de necessidades especiais.

A VICE-GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, NO EXERCÍCIO DO CARGO DE GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, FAÇO SABER QUE A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL DECRETA E EU SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Os hotéis e motéis estabelecidos no Distrito Federal deverão adaptar as dependências de uso coletivo e, no mínimo, 4% dos seus quartos, apartamentos e suítes, a fim de assegurar o acesso e o uso aos portadores de necessidades especiais.

Parágrafo único. As adaptações a que se refere o caput deverão seguir as especificações da ABNT.

Art. 2º Deverão ser afixadas na entrada, informações sobre a quantidade de apartamentos, quartos e suítes adaptados.

Art. 3º Os estabelecimentos mencionados no caput do art. 1º deverão fazer as alterações prescritas num prazo não superior a vinte e quatro meses, contado da data de publicação da Lei.

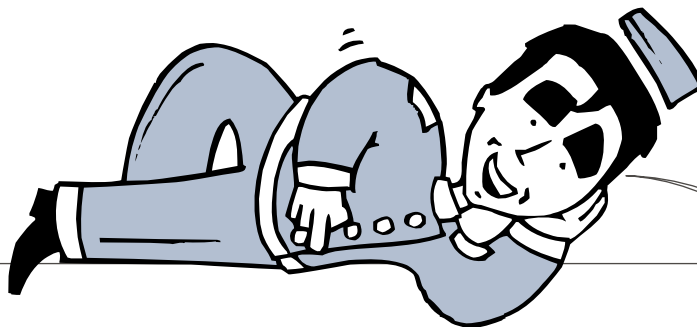
Art. 4º A fiscalização do disposto na presente Lei será feita pelos órgãos competentes, que aplicarão, aos infratores, as penalidades previstas em regulamento.

Art. 5º Esta Lei deverá ser regulamentada no prazo de trinta dias após promulgada.

Art. 6º A presente Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário.

(Publicada no DODF de 21.01.2004).



Olha a Dica!

Existe um texto interessante sobre os tipos de necessidades especiais que você pode acessar em:

<http://www.conteudoescola.com.br/site/content/view/68/51>

Aqui você vai encontrar links para os melhores hotéis do Brasil

<http://www.abih.com.br/>

Cada estado tem um órgão responsável pela divulgação do turismo em sua região. Por exemplo, o da Bahia é:

<http://www.bahiatursa.ba.gov.br/>

Procure o do seu estado.



Fatores críticos de sucesso

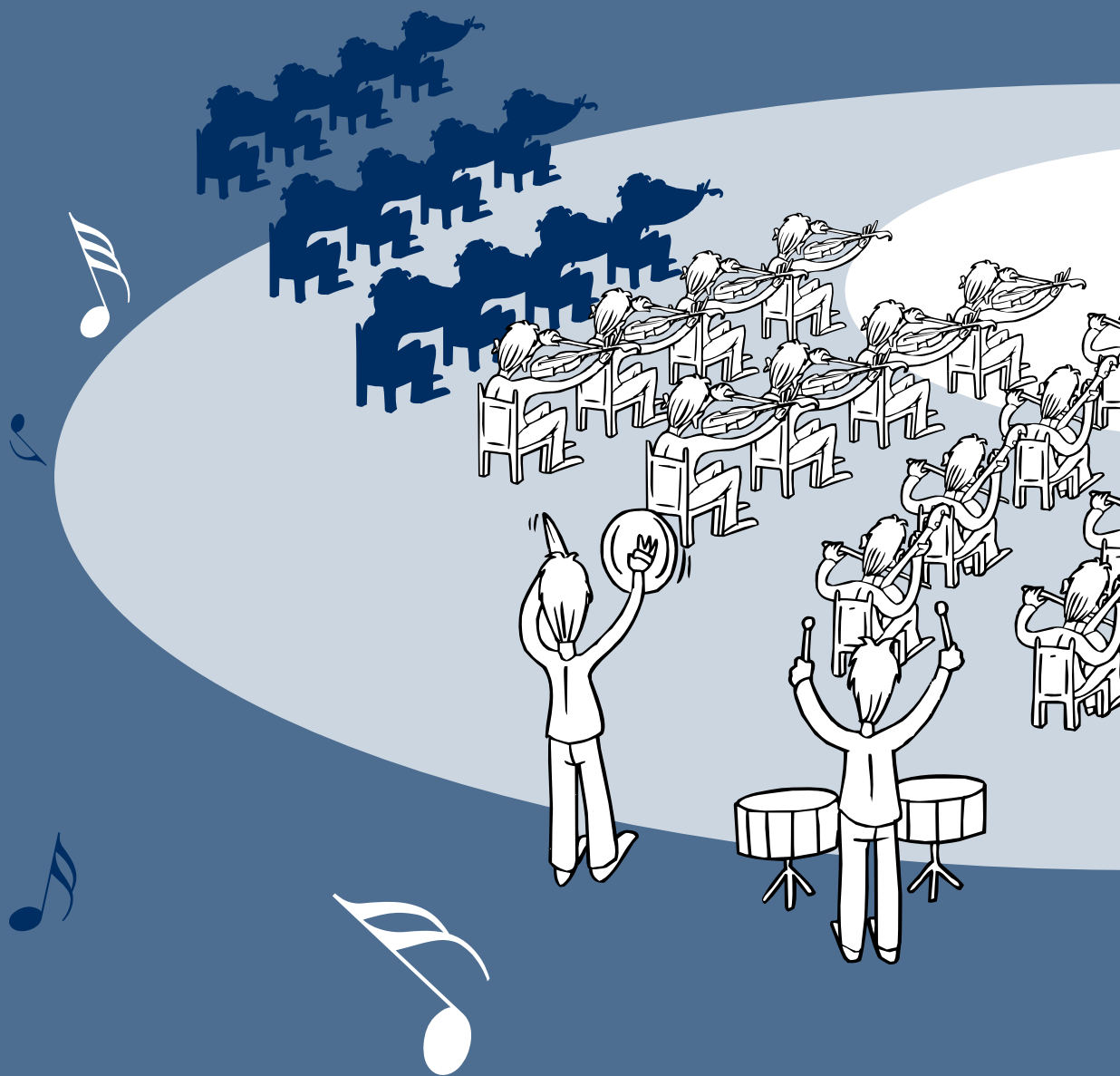
Lembre-se:



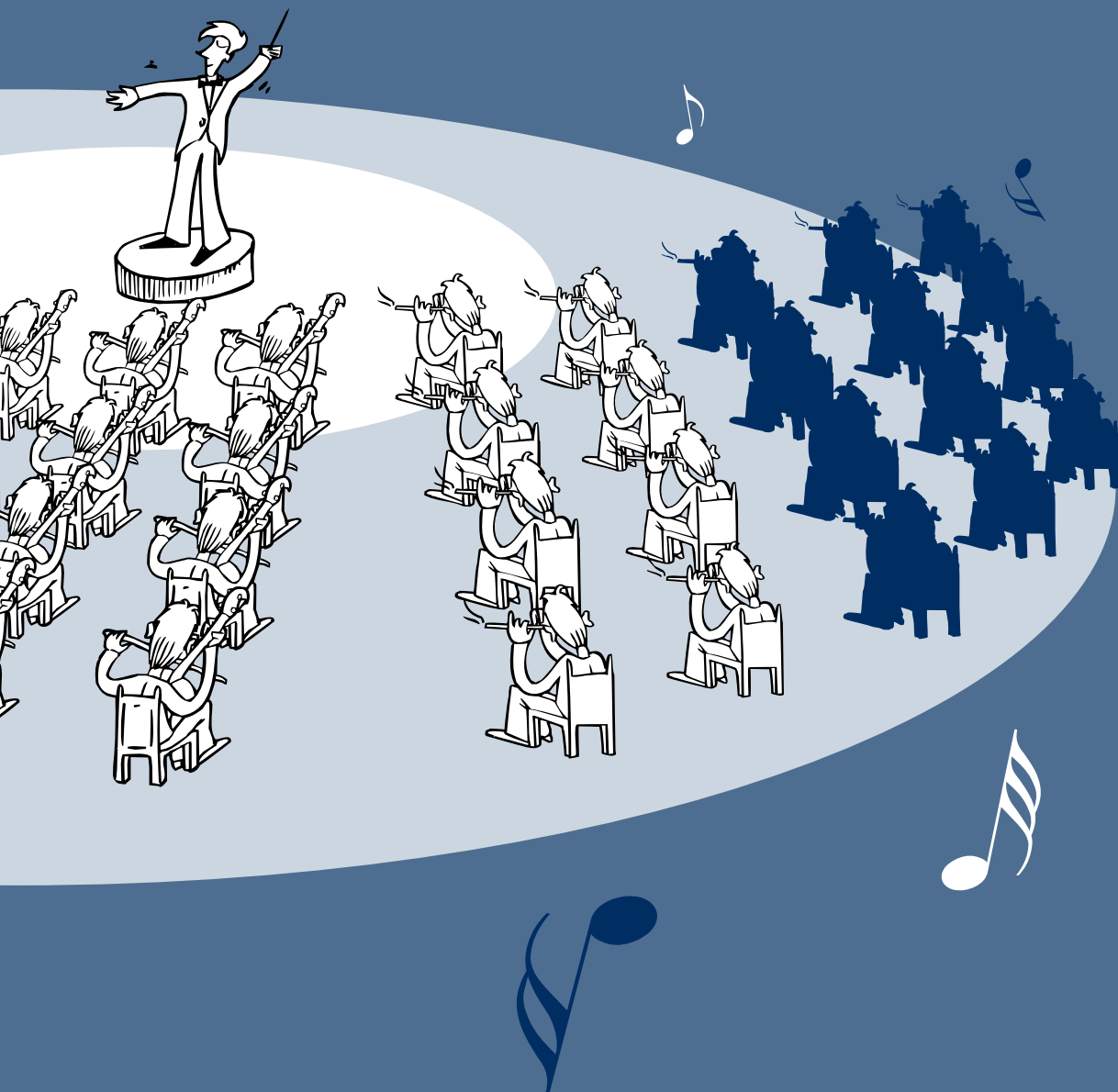
Pode-se comparar um hotel com uma orquestra sinfônica?

Você sabe o que é uma orquestra sinfônica? Pois é um conjunto de instrumentos musicais (viola, violino, harpa, flauta, etc) que são tocados por profissionais chamados de músicos. Por sua vez, estes são regidos por um maestro, que, entre muitas outras coisas, dá o ritmo e o andamento da música e indica com a ajuda das mãos e do olhar qual é o próximo instrumento a ser tocado.

Em uma orquestra sinfônica, nenhum músico pode tocar independente do outro e sem seguir as instruções do maestro, pois, são uma equipe e nenhum funciona sozinho. Cada músico e cada instrumento tem um papel único e de igual importância, de forma que um não funciona sem o outro.



É assim em um hotel. O mensageiro tem o papel único de cuidar da primeira impressão do hóspede e de prestar o primeiro atendimento. Para que, em seguida, o seu colega recepcionista dê continuidade ao check-in, ele por sua vez, precisa da ajuda da governança e da manutenção para que a unidade habitacional a ser destinada ao hóspede esteja limpa e em perfeitas condições (com aparelhos eletrônicos funcionando bem, como toda a parte elétrica e móveis cuidados) e assim por diante.



Assim sendo, o maior desafio de um mensageiro é se certificar de que a chegada do hóspede aconteça nas melhores condições e identificar e administrar problemas de serviços com os hóspedes, se houver algum.

A dica, caso ocorra algum tipo de situação como esta, é ouvir atentamente a explicação do hóspede sobre o ocorrido, verificar se há algo que possa ser feito por você para resolver a situação, e caso não, recorrer a quem você sabe que resolverá a situação. A calma deve sempre ser mantida passando segurança ao hóspede.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **receptionar o hóspede**.





DESEMPENHO

1 - A partir do que você conheceu e exercitou até aqui, reflita e registre:

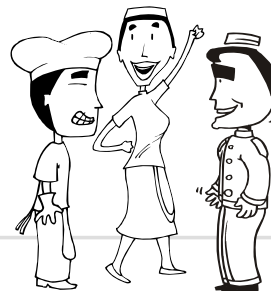
☀ 05 Atitudes para bem receptionar o cliente:

☀ 05 atitudes que não devem ser tomadas ao receptionar o cliente;



2 - A partir de seus registros, discuta com seus colegas de trabalho, as atitudes a serem tomadas para melhor atender à chegada dos clientes ao seu local de trabalho. Estabeleçam metas para atingir essas atitudes e a melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Exemplo: Criar uma idéia de “souvenir” do estabelecimento para presentear o cliente à sua chegada. Fazer uma pesquisa de preços para confeccioná-la e apresentar ao seu instrutor ou gerente.



AVALIAÇÃO

1 - Um hóspede com necessidade especial é um hóspede que:

- A)** Está apressado para ir ao toilette na chegada ao hotel.
- B)** É um hóspede que fez um pedido especial à unidade habitacional dele. Exemplo: andar alto e não fumante.
- C)** Estará chegando mais cedo ao hotel e precisa ter a unidade habitacional disponível na chegada.
- D)** É portador de necessidades especiais, aquele que pode ter dificuldade de locomoção ou dificuldade de fala.

2 - Quando um hóspede está nervoso e está esperando a bagagem há mais de uma hora a atitude ideal é:

- A)** Passar para o recepcionista resolver.
- B)** Chamar o gerente.
- C)** Manter a calma e ouvi-lo para em seguida buscar a mala do hóspede e dar uma resposta o mais breve possível.
- D)** Todas as respostas acima estão erradas.

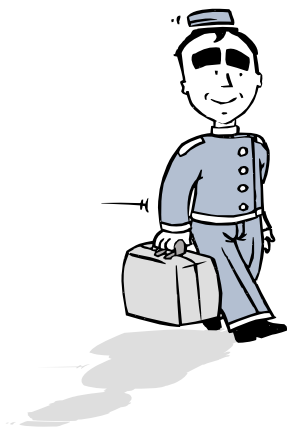
3 - O que você faria se a família chegasse em seu estabelecimento com um animal de estimação?

- A)** Daria água para ele beber já que ele viajou muito e deve estar com sede.
- B)** Perguntaria à gerência do estabelecimento se animais de estimação são permitidos já que era a primeira vez que via um chegando.

- C)** Diria que animais de estimação são proibidos no estabelecimento.
- D)** Não sei responder.

4 - Quais são as principais atitudes de um mensageiro quando recebe clientes?

- A)** Fingir que não é com ele e continuar andando.
- B)** Olhar com cara de espanto e apontar para a entrada do estabelecimento informando que é lá que a recepção fica.
- C)** Sorrir dando as boas-vindas, oferecer ajuda para a família sair do carro com as crianças e acompanhá-los até a recepção e em seguida pegar as bagagens no carro.
- D)** Abrir a porta, tirar as bagagens do carro e levá-las até a recepção do hotel, sem prestar atenção às necessidades especiais da família, fazendo o procedimento padrão, sem adaptá-lo ao tipo de hóspedes.



Sessão 2

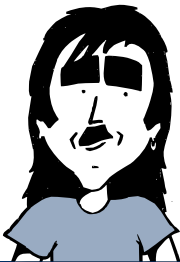
Acompanhar o hóspede aos seus aposentos.



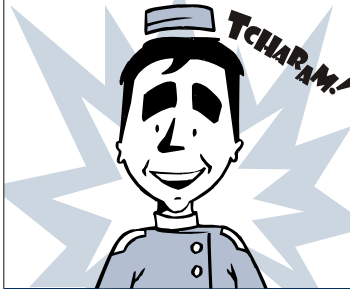
AQUECIMENTO

História baseada na letra da música “**Bom Dia**”

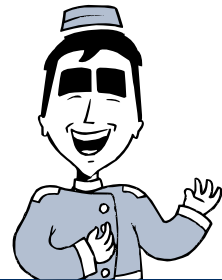
(Swami Jr. e Paulo Freire)



Um dia quero...



...mudar tudo



...no outro eu morro de rir!



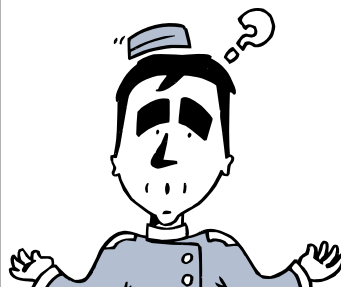
Um dia tô cheio de vida...



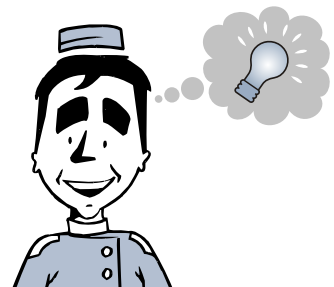
um dia escapo por pouco...



...no outro dia não sei
se vou me livrar



Um dia esqueço de tudo...



...no outro não posso
deixar de lembrar



Um dia você me maltrata...



BOM
TRABALHO!!

PARABÉNS!!

...no outro me faz muito bem



Um dia parece que tudo
tem tudo pra ser o que
eu sempre sonhei...



...no outro dá tudo errado
e acabo perdendo o que
já ganhei



BOM DIA!!

Logo de manhã, bom dia...



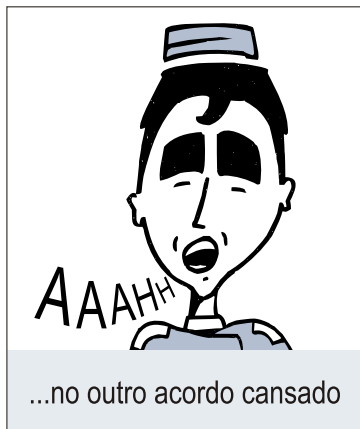
Num dia eu sou diferente...



...no outro sou bem
comportado



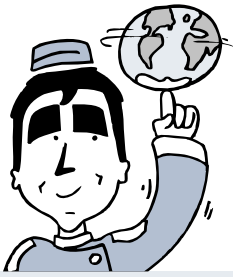
Um dia eu durmo até tarde...



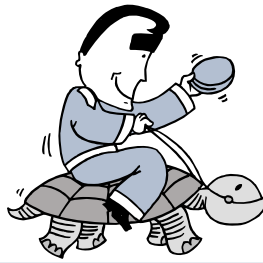
...no outro acordo cansado



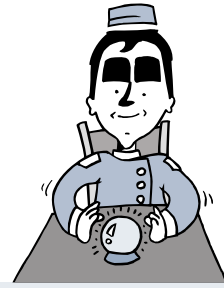
Um dia te beijo gostoso,
no outro nem vem que
eu quero respirar



Um dia quero mudar
tudo no mundo...



...no outro eu vou devagar



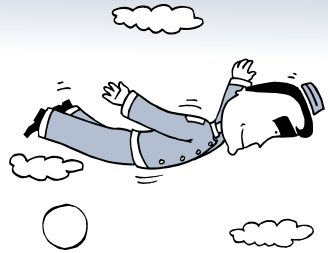
Um dia eu penso no futuro...



...no outro eu deixo pra lá



Um dia eu acho a saída...

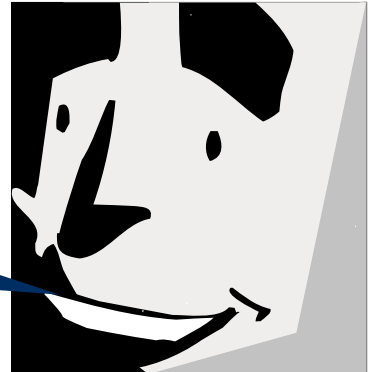


...no outro eu fico no ar



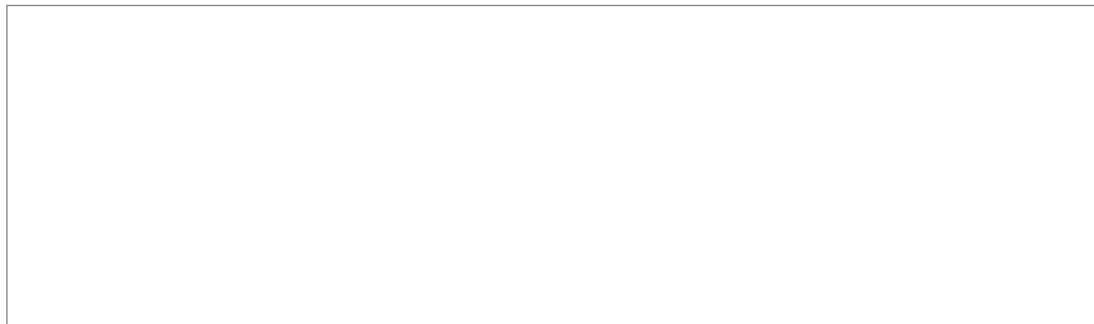
Um dia na vida da gente

Um dia sem nada de mais



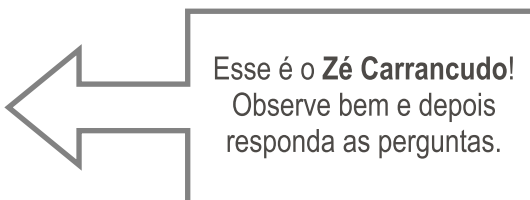
SÓ SEI QUE EU ACORDO
E GOSTO DA VIDA!!!!
OS DIAS NÃO SÃO
NUNCA IGUAIS!!!

Como têm sido seus dias ultimamente? Crie uma imagem representando seu estado de humor hoje.



A seguir você encontrará atividades para refletir e realizar, colocando toda sua experiência e opiniões sobre essa importante competência do mensageiro, em meios de hospedagem: **acompanhar o hóspede aos seus aposentos.**

VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

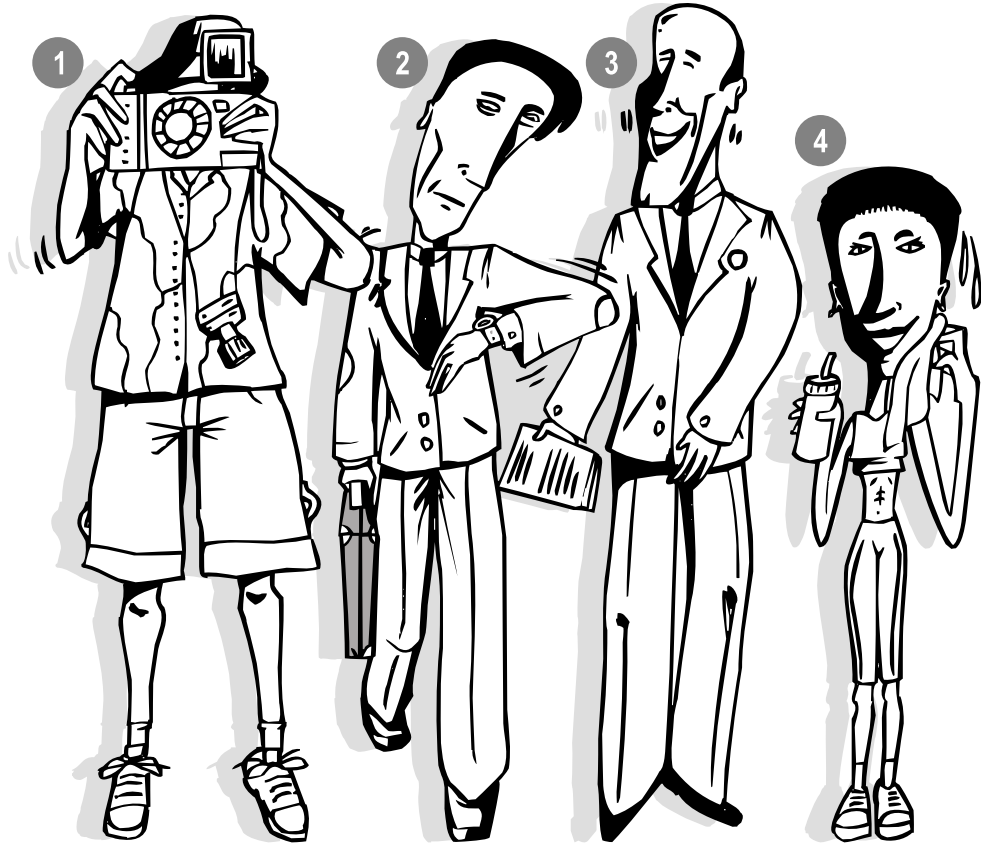


Na sua opinião, de que maneiras o mau humor pode influenciar seu dia de trabalho?

EXERCÍCIO

1 - Quando o hóspede é recebido em seu estabelecimento, quais são as principais facilidades mostradas no apartamento?

2 - Observe e depois responda:



Observando as características de cada turista apresentado acima, quais facilidades do apartamento você informaria para ser breve no acompanhamento ao quarto?

Turista 1 _____

Turista 2 _____

Turista 3 _____

Turista 4 _____

☀ Qual seria a sua primeira frase ou pergunta?

Turista 1 _____

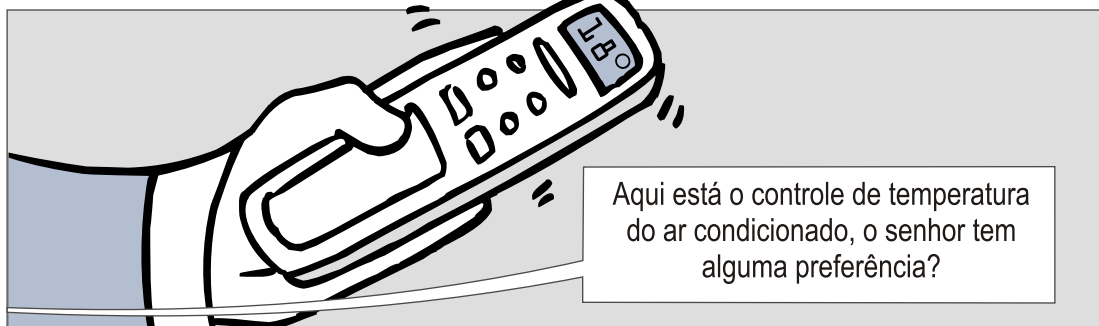
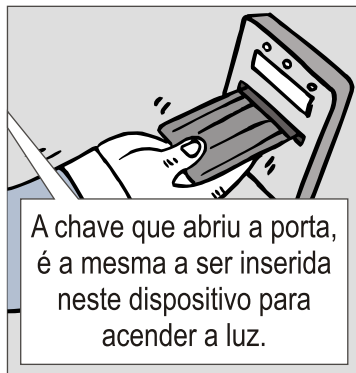
Turista 2 _____

Turista 3 _____

Turista 4 _____



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS







Quando você acompanha um hóspede ao seu apartamento, você tem a oportunidade de conversar e de descobrir um pouco mais sobre ele.

Os primeiros cinco minutos com o hóspede são importantes para você conhecê-lo melhor, sem ser inconveniente.

Enquanto ainda estiver no lobby (local de descanso para hóspedes próximo à recepção), você pode, por exemplo, iniciar a conversa e perguntar se é a primeira vez que ele vem à cidade ou ao estabelecimento. Se você descobrir o motivo da estada do hóspede, será mais fácil manter uma conversa.

Após este início, você saberá o perfil do hóspede. Você poderá descobrir se é um homem de negócios, se é um hóspede em viagem com a família, ou mesmo, se é um hóspede com necessidades especiais. E assim você poderá adaptar a sua conversa. Para fazer isto, você deverá usar empatia (capacidade de se colocar no lugar do outro).

Se no trajeto até o apartamento vocês tiverem que pegar o elevador, saiba que, às vezes, pode ser causado um desconforto, se naqueles instantes não houver uma palavra para “quebrar o gelo”. Este momento também pode ser uma oportunidade de dar um atendimento de alta qualidade. Para começar, você pode ajudar os hóspedes a se sentirem mais confortáveis mostrando autoconfiança e sabendo o que fazer.

Seja sempre o último a entrar (segurando a porta para não fechar durante a entrada do hóspede) e o último a sair do elevador. Isto permite a você manter a porta do elevador sempre aberta em ambas as situações. Se você perceber outros hóspedes se aproximando do elevador, segure a porta aberta para aguardá-los.

Assim que o acompanhamento do hóspede e a apresentação do apartamento são feitos, é comum o hóspede dar uma gorjeta. A gorjeta é a maneira que o hóspede tem de agradecer a você por um trabalho bem feito. Você também pode ganhar uma gorjeta maior quando o hóspede chegar ao estabelecimento. O hóspede pode estar querendo garantir a excelência do atendimento durante a estada. Você pode ganhar gorjetas por acompanhar os hóspedes aos seus quartos, carregar a bagagem, entregar jornais ou por chamar um táxi. Você só não pode achar que é obrigação do hóspede pagar a gorjeta, portanto, não espere por ela. Se você receber a gorjeta, agradeça e seja discreto, não contando o valor que foi dado.

Curiosidade!

A palavra gorjeta não é somente aquilo que consta nos dicionários. O seu significado mantém conotações ocultas que evoluíram através da história.

Segundo o dicionário **Michaelis**, gorjeta é uma gratificação a “um pequeno serviço, além do preço estipulado”. A sua etimologia provém da palavra francesa *gorge*, que significa garganta. Era o velho hábito de oferecer alguma bebida para “molhar a garganta” de quem ajudava voluntariamente em algum pequeno trabalho.

Outras línguas seguiram o mesmo caminho. O espanhol utiliza para gorjeta a palavra *propina*, proveniente do verbo latino *propinare*, que significa oferecer algo para beber. O francês serve-se do termo *pourboire*, cuja tradução literal é “para beber”.

Variando um pouco, os italianos adotaram a palavra *mancia*, oriunda do francês *manche* (manga), retratando o costume das mulheres darem suas mangas aos cavalheiros que participavam de um torneio. Os norte-americanos utilizam o termo *tip* (*to insure promptness*) que objetivamente visa garantir rapidez na realização do serviço.

Texto de **Elcio Luis Bonamigo** extraído do site:
www.guiacatarinense.com.br/colunas/bonamigo/030425.htm



**QUE BACANA
ISSO, NÃO?!**



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **acompanhar o hóspede aos seus aposentos**.



DESEMPENHO

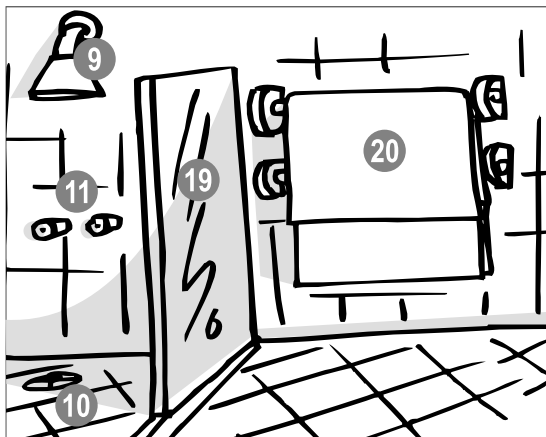
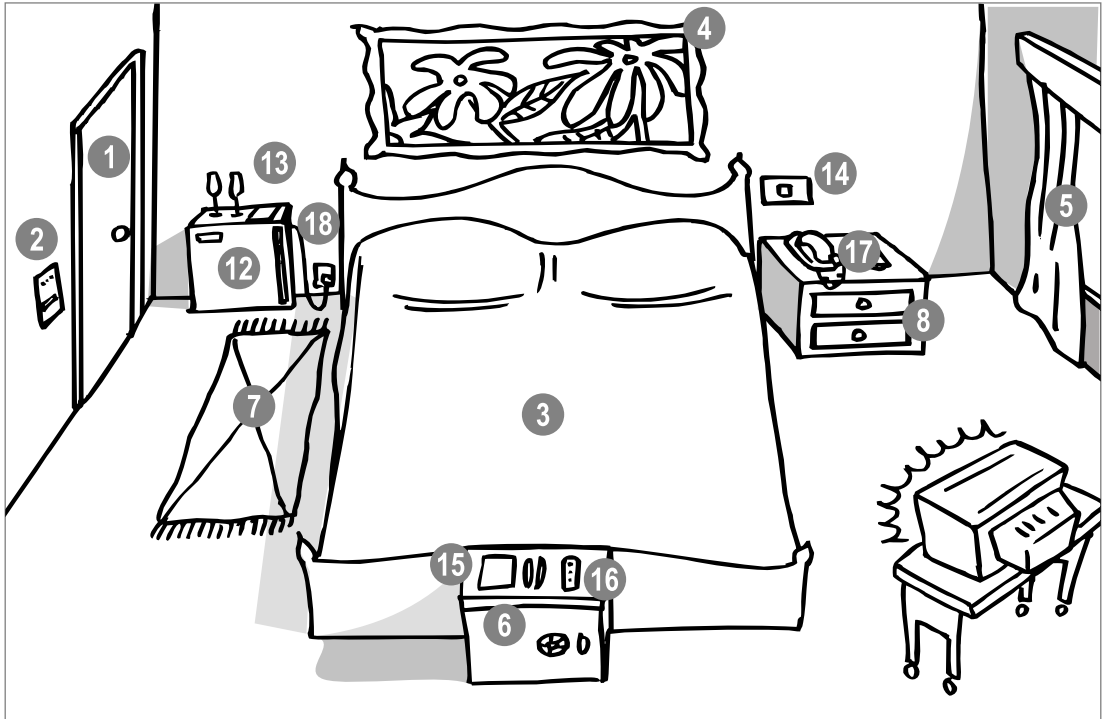
1 - Agora, com seus colegas de trabalho, prepare uma dramatização, simulando o acompanhamento de um hóspede, descrevendo as particularidades do apartamento e do estabelecimento no qual vocês trabalham. Em seguida discutam e registrem para o Instrutor de vocês os pontos principais a serem seguidos sempre.

2 - Escreva a apresentação dos quartos que você faz em seu estabelecimento, corrigindo possíveis erros e dissipando dúvidas a respeito do seu desempenho.



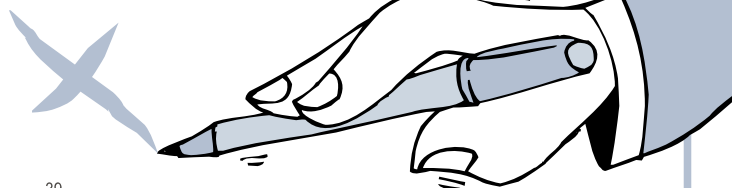
AVALIAÇÃO

1 - Marque com um "X" nas duas imagens abaixo, 10 itens que devem ser apresentados ao hóspede.



CONSULTE A LEGENDA ABAIXO!

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1- Porta | 11- Água quente |
| 2- Dispositivo de luz | 12- Frigobar |
| 3- Cama King | 13- Copos |
| 4- Decoração | 14- Para ligar a TV |
| 5- Janela | 15- Room Service |
| 6- Cofre | 16- Controle do ar |
| 7- Tapete | 17- Telefone |
| 8- Criado mudo | 18- Informar Voltagem |
| 9- Chuveiro | 19- Box do banheiro |
| 10- Ralo do banheiro | 20- Toalhas |



2 - Acompanhar o hóspede aos seus aposentos pode incluir:

- A)** Acomodar o cliente na unidade habitacional e apresentar as particularidades do estabelecimento.
- B)** Apresentar o funcionamento do ar condicionado e do telefone.
- C)** Apresentar a voltagem, o cardápio e o serviço de quarto.
- D)** Todas as alternativas estão corretas.

3 - Leia o texto abaixo e responda:

Após uma longa viagem de negócios, o Zé Executivo, que é jovem e acabou de ser contratado como gerente de vendas de uma grande empresa, finalmente, chega à recepção do hotel com sua pequena mala.

Logo após o check-in, o recepcionista, Zé Carrancudo indicou apontando com o dedo a direção do quarto.

O Zé Executivo, que já estava cansado, entrou no corredor errado, acessando a aérea de serviços do hotel.

O que você teria feito se estivesse na Recepção no momento em que o Zé Carrancudo indicou o caminho errado?

- A)** Nada, afinal de contas, o Zé Carrancudo é o recepcionista e cabia a ele pedir ajuda se tivesse sido necessário.
- B)** Nada, afinal de contas, o Zé Carrancudo é o recepcionista e além do mais de que adianta se esforçar, se ninguém reconhece mesmo? É melhor não se cansar.
- C)** Teria me apresentado como mensageiro falando meu nome e oferecendo ajuda para carregar a mala até o apartamento, em seguida, dar explicações sobre os serviços disponíveis e mostrar os equipamentos e instalações.
- D)** Pedido desculpas ao hóspede, pelo tratamento dado pelo recepcionista, e no dia seguinte teria contado ao gerente do hotel.



Sessão 3

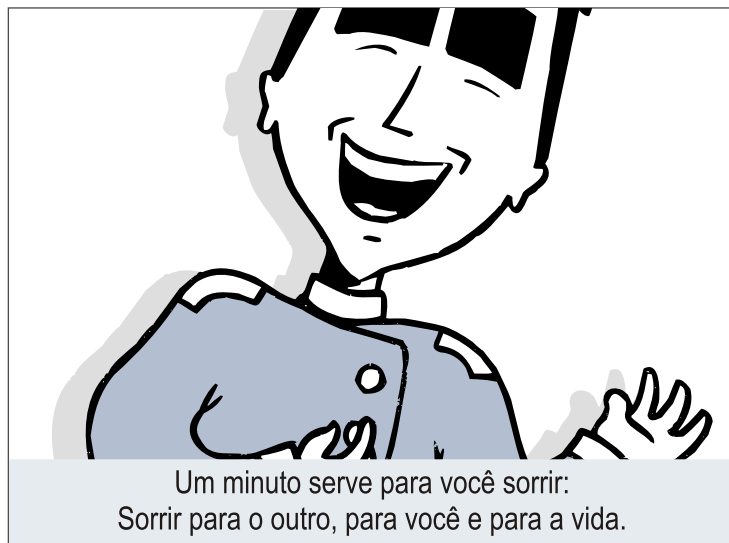
Apoiar o hóspede no atendimento às suas necessidades.



AQUECIMENTO

História baseada na letra do poema “Um minuto”

(Autor desconhecido)



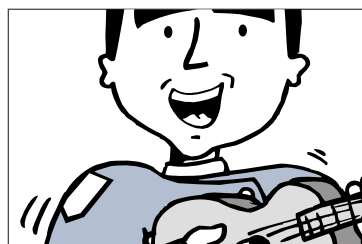
*Este símbolo significa “infinito” em matemática



Basta um minuto para você
avaliar a imensidão
do infinito, mesmo sem
poder entendê-lo.



Em um minuto apenas você
ouve o som dos pássaros
que não voltam mais.



Um minuto serve para você
ouvir o silêncio, ou começar
uma canção.

SIM!!

É num minuto que você dá o
sim que modificará toda a
sua vida...e basta.

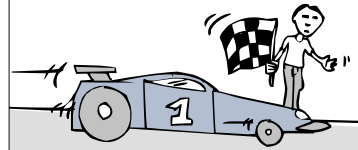


Basta um minuto para você
apertar a mão de alguém e
conquistar um novo amigo

Em um minuto você pode sentir a responsabilidade pesar em seus ombros: a tristeza da derrota, a amargura da incerteza, o gelo da solidão, a ansiedade da espera, a marca da decepção...

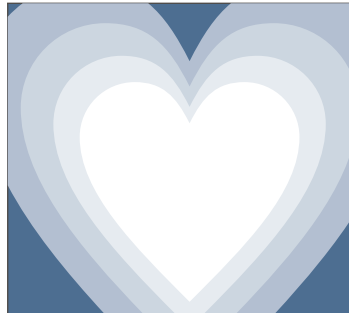


...e a alegria da vitória...



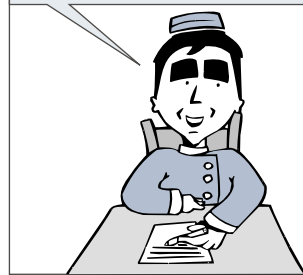
Quanta vitória se decide num simples momento, num simples minuto!

NUM MINUTO VOCÊ PODE AMAR, BUSCAR, COMPARTILHAR, PERDOAR, ESPERAR, CRER, VENCER E SER...



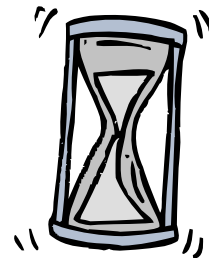
Num simples minuto você pode salvar a sua vida...

Num pequeno minuto você pode incentivar alguém ou desanimá-lo!



Basta um minuto para você recomeçar a reconstrução de um lar ou de uma vida.

BASTA UM MINUTO DE ATENÇÃO PARA VOCÊ FAZER FELIZ UM FILHO, UM ALUNO, UM PROFESSOR, UM HÓSPEDE, UM SEMELHANTE...



Basta um minuto para você entender que a eternidade é feita de minutos...



...De todos os minutos bem aproveitados!!

Como você tem aproveitado seus minutos no trabalho?



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Com base no texto anterior, em que um minuto ilustra muitas situações de nosso cotidiano, faça uma pequena descrição de um atendimento com cordialidade, simpatia e eficiência. Utilize como exemplo um pedido que os hóspedes costumam fazer em seu estabelecimento.



EXERCÍCIO

SE LIGUE
NESSE TEXTO!



O Dr. Francisco trabalha para uma grande empresa farmacêutica internacional situada em São Paulo. Parte de seu trabalho é visitar as filiais nas grandes capitais do Brasil. Ele tinha uma reunião muito importante na segunda-feira, e preferiu chegar ao hotel em Belo Horizonte no domingo à noite, pois, estava muito cansado.

A viagem foi muito desgastante, além de ter uma conexão em Brasília, no banco da frente havia um bebê, que não parou de chorar um minuto sequer.

Foi assim que o Dr. Francisco ficou com uma dor de cabeça daquelas e quando ele chegou ao hotel, a única coisa que ele queria era uma caixa de aspirina.

Fez o check-in e foi um alívio ver que o recepcionista fora muito eficiente, pois ao ouvir o comentário do Sr. Francisco sobre dor de cabeça, agilizou os procedimentos de check-in e entregou a chave do quarto em seguida.

O mensageiro que o acompanhou até o quarto não teve nem tempo de apresentar as facilidades disponíveis, pois mal abriu a porta, o Dr. Francisco pediu para o mensageiro comprar uma caixa de aspirina com brevidade explicando que estava com muita dor de cabeça.

E era exatamente o que o mensageiro iria fazer, se não fosse um outro check-in que acabava de chegar. Após o check-in, o turno do mensageiro havia terminado e ele foi embora se esquecendo de ir à farmácia e de passar o turno com a pendência.

O resto da história? O Dr. Francisco não conseguiu dormir e quando ligou para a recepção cobrando o remédio, o mensageiro já tinha ido embora.

O Dr. Francisco esperou mais 30 minutos até conseguir receber a aspirina e mais 30 para que ela fizesse efeito. Resultado? Acordou cansado e começou mal a semana de trabalho.



1) Vamos dizer que você é o mensageiro acabando de chegar no turno e pegando a “batata quente” na mão. Como você tentaria reverter a situação usando sua criatividade e bom senso?



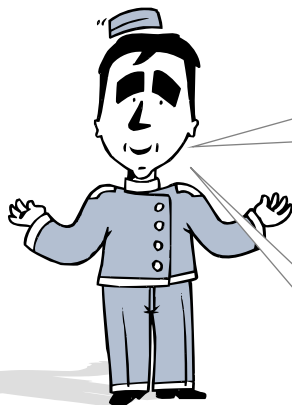
2) O que você faria se estivesse com esta hóspede ao seu lado?

● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Além de pedidos de farmácia, os hóspedes, muitas vezes, precisam de outros pequenos serviços e dicas durante a hospedagem. E, a menos que você trabalhe em uma estrutura grande, não haverá um setor específico para tratar estas situações. Este setor é chamado de “conciergerie” ou “Guest Relations” na maior parte das vezes, e é responsável por auxiliar os hóspedes normalmente para:

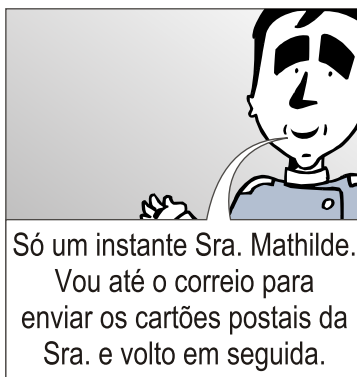
- Ter informações sobre o bairro.
- Localização das áreas do hotel.
- Setores internos do hotel.
- Horários de funcionamento dos diferentes serviços do hotel.
- Horários dos transportes para hóspede (se houver disponível).
- Pequenas compras como: remédio, cigarros, jornais, revistas, pegar encomendas.
- Providenciar táxi para hóspedes (informe-se com a supervisão se existe algum acordo com algum ponto de táxi).

Muitas vezes o mensageiro presta estes serviços também para gerentes do hotel, como ir ao correio, buscar alguma compra pendente etc.



Será você a pessoa responsável por essas tarefas?

Preste atenção na história abaixo. Aconteceu comigo e pode ajudá-lo a responder a pergunta que lhe fiz!



Nos grandes hotéis existe o que se chama de diretório (guia de informações gerais sobre o hotel), contendo um descritivo das atividades e serviços disponíveis.

Podem ser utilizados também outros recursos de apoio ao hóspede e oferecendo informações sobre serviços e lazer, que podem ser:

- 1) Um canal interno que é acessado pela televisão do apartamento.
- 2) Totens eletrônicos (são como computadores onde o hóspede vai selecionando as opções na tela do computador e optando pelos serviços que deseja ter maior informação).
- 3) Um computador com internet à disposição do hóspede.

Veja o exemplo abaixo:



Você e seus colegas têm alguma idéia, para implementar no local de trabalho, que atenda às necessidades do cliente?

Segue abaixo um pequeno texto para reflexão:

“Não é comigo”

“Esta é uma história sobre quatro pessoas...

TODO MUNDO, ALGUÉM, QUALQUER UM E NINGUÉM.

Havia um importante trabalho a ser feito e TODO MUNDO tinha certeza que ALGUÉM faria.

QUALQUER UM poderia tê-lo feito, mas NINGUÉM o fez.

ALGUÉM se zangou porque era trabalho de TODO MUNDO.

TODO MUNDO pensou que QUALQUER UM poderia fazê-lo, mas NINGUÉM imaginou que TODO MUNDO deixasse de fazê-lo.

Ao final, TODO MUNDO culpou ALGUÉM quando NINGUÉM fez o que QUALQUER UM poderia ter feito.”



SÍNTESE

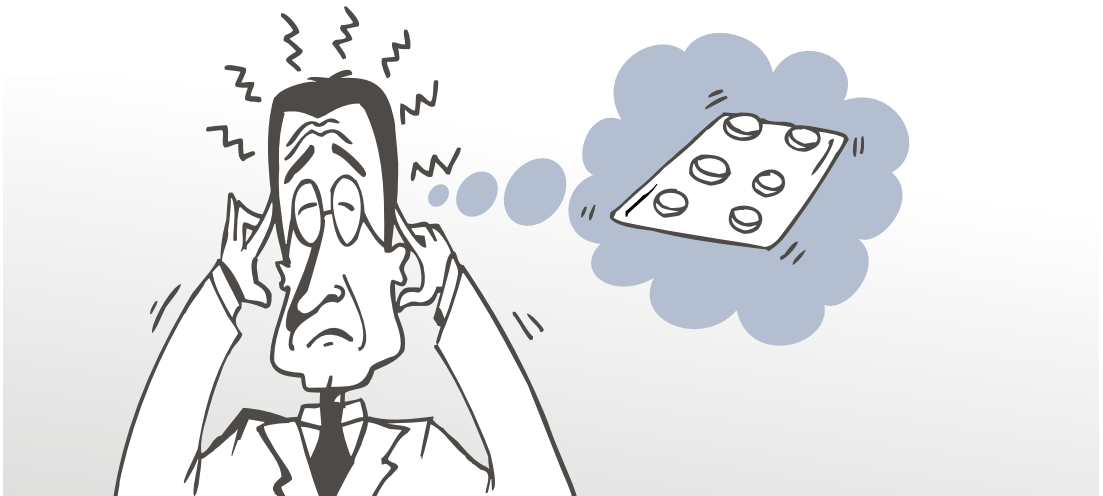
Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **apoiar o hóspede no atendimento às suas necessidades**.





↑ DESEMPENHO

1 - Com base na história do item **Exercício**, discuta com seus colegas de trabalho de que maneira a situação poderia ter sido evitada. Desenvolvam em conjunto, um processo que ajude a controlar este tipo de ocorrência.



2 - Com base nas dificuldades vividas nas situações anteriores, previna-se e prepare, com seus colegas, o material para aplicar em seu estabelecimento preenchendo a planilha abaixo com os dados que o grupo souber.

TIPO DE LOCAL	RESTAURANTES	LOCALIZAÇÃO ACESSO	TELEFONES	HORÁRIOS
FRUTOS DO MAR				
CHURRASCARIA				
COMIDA CHINESA				
E TODOS OS OUTROS TIPOS DE RESTAURANTE AO REDOR DO SEU ESTABELECIMENTO				
BOATE				
CINEMAS				
TEATROS				
MUSEUS				
PARQUES				

Para fazer esta tarefa você pode procurar nos sites de turismo de sua região como por exemplo:

<http://guiaonde.uol.com.br/> ou <http://www.mrguia.com.br/>

É importante que essa planilha seja a base de um banco de dados para o hóspede.



AVALIAÇÃO

1 - Atender aos pedidos de hóspedes pode incluir:

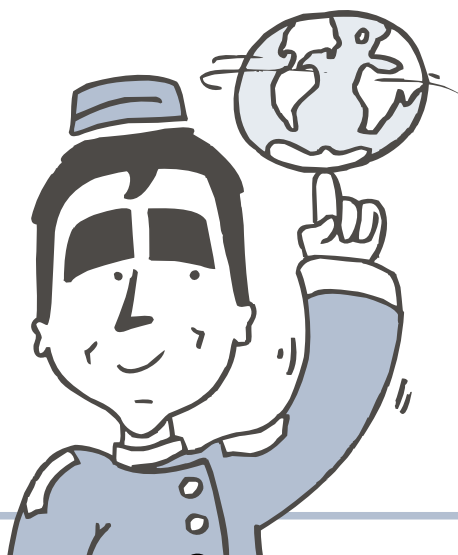
- A) Buscar pedidos na farmácia.
- B) Lavar a roupa dele.
- C) Fazer o sanduíche que o hóspede pede.
- D) Estar no lobby do hotel.

2 - Como podemos ter o maior número de informações turísticas para passar ao hóspede?

- A)** Ter ao nosso lado o telefone que dá as informações turísticas da cidade e ligar sempre que o hóspede precisar de alguma informação.
- B)** Saber o ramal do supervisor para transferir a chamada, sempre que um hóspede fizer uma pergunta.
- C)** Ter uma planilha com as principais informações turísticas da região ou bairro ao lado do posto de trabalho, para tê-la disponível sempre que necessário.
- D)** Não é o papel do mensageiro passar este tipo de informação ao hóspede.

3 - Coloque verdadeiro ou falso.

- () Os mensageiros não devem dar informações aos hóspedes sobre bares e restaurantes.
- () Os mensageiros podem eventualmente ir buscar encomendas para hóspedes.
- () Não é serviço do mensageiro dar explicações sobre a direção que o hóspede deve tomar para ir a um local turístico, afinal trata-se de um mensageiro e não de um guia.
- () O mensageiro deve sempre sorrir ao saudar um hóspede.



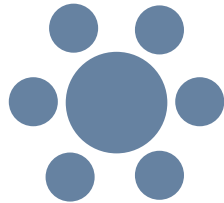


Sessão 4

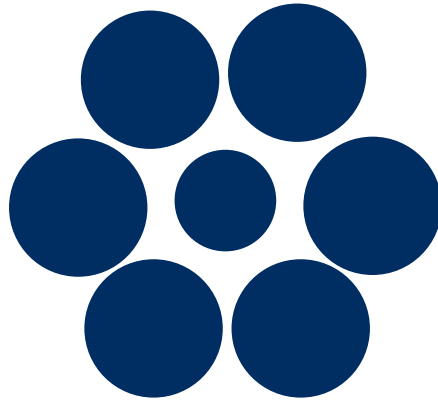
Receber/distribuir correspondências e controlar a entrada e saída de bagagem.



AQUECIMENTO

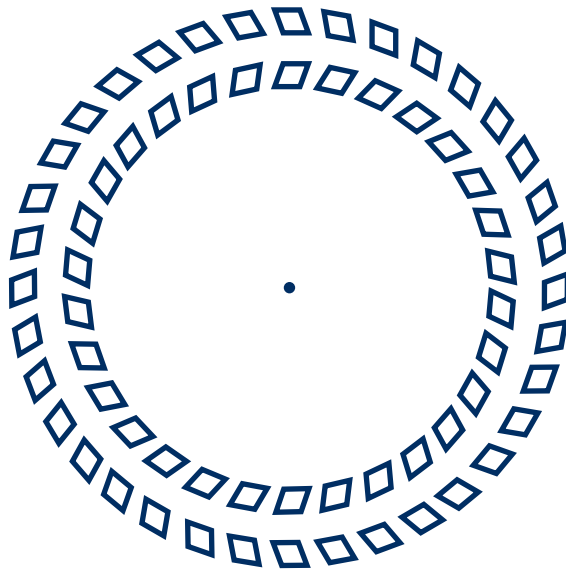


Qual destas flores tem o maior centro?



Resposta: ambas possuem o mesmo tamanho

Concentre a atenção no ponto ao centro dos círculos, movimente sua cabeça para frente e para trás e veja o que acontece!



Ilusão de ótica é exatamente o que você acabou de exercitar. Mesmo prestando muita atenção, os olhos vêem uma coisa e nossa mente nos dá outra informação.

Quando o assunto é correspondência e bagagem de outras pessoas, não podemos ter “ilusão de Ótica.



● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS



Em seu estabelecimento existe um processo a ser seguido em casos de encomendas ou recados para hóspedes? Ele funciona? Qual é sua sugestão para melhorar ou criar esse serviço?

⊖ EXERCÍCIO

1 - Na história anterior, qual foi a principal falha cometida?

2 - Você acha importante ter um procedimento para este tipo de situação? Por quê?



COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Vimos anteriormente um exemplo de como as coisas podem dar errado quando não existe procedimento para um serviço. Mas não é porque deu errado no exemplo, que precisa sempre dar errado, não é mesmo?

Em seguida temos algumas dicas para evitar este tipo de situação e outras mais. **Vamos lá!**

O mensageiro, trabalhando em sintonia com a recepção, tem como tarefas:



Receber e distribuir correspondências

☀ Se for somente um recado:

- Anotar em formulário próprio.
- Entregar no apartamento.
- Registrar no formulário ou protocolo de entrega de recados adequado à entrega do recado.

☀ Se for uma encomenda, mensagem ou correspondência (flores, presentes, chocolates, garrafas de vinho etc):

- Pedir para a pessoa que deixou a encomenda ou correspondência assinar o protocolo de recebimento e preencher o nome do destinatário.
- Assim que o hóspede for contatado, pedir para o mesmo assinar como “recebido”.
- O recepcionista, ou mensageiro que entregar a encomenda ou objeto, deverá também registrar seu nome no protocolo.
- Fique atento à data de chegada e de saída do hóspede que precisa receber a encomenda, ele pode “estar por chegar” ou “por sair”, nestes casos é importante não deixar de entregar a encomenda.
- Dê prioridade aos recados urgentes.

Segue abaixo um exemplo de formulário que pode ser utilizado para esses fins.

CONTROLE DE RECEBIMENTO E RETIRADA DE ÍTENS DE HÓSPEDES

ITEM INDEXADO		DATA	HORA	RECEBIMENTO						RETIRADA			
				ENTREGUE POR		RECEBIDO POR		DESTINATÁRIO		DATA	HORA	RETIRADO POR	
				NOME	ASS.	NOME	ASS.	NOME	APTO.				
01													
02													
03													
04													
05													



Mais uma vez: de nada serve um formulário, se o mesmo não é utilizado!



Controle de entrada de bagagem

A seguir, os passos do controle de bagagem, lembrando a competência **Recepcionar o Cliente**.

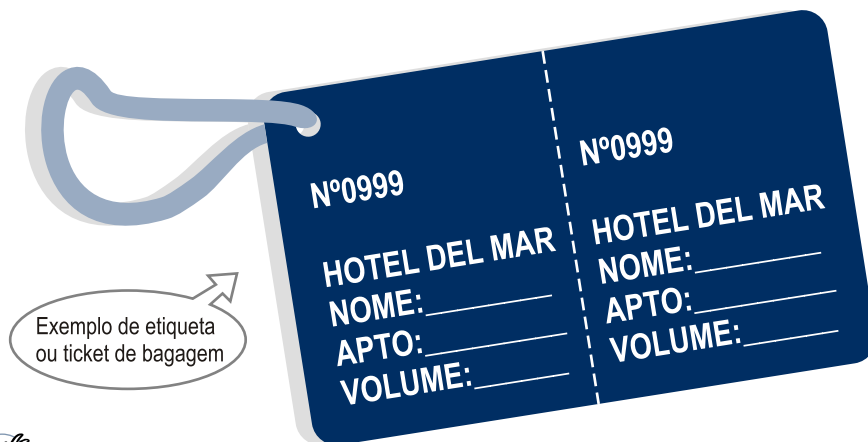
☀️ Chegada do hóspede, boas-vindas:

- *Verifique com o responsável pelo turno, se existe algum lugar específico para colocar a bagagem (ex: guarda-volume). Ou, se houver algum lugar pré-determinado, leve a bagagem do hóspede até lá.*
- *Em caso de grupos, mais uma vez, verifique com o responsável do seu turno se existe alguma tarefa diferenciada, por exemplo, encaminhar as bagagens direto aos apartamentos (caso já estejam identificadas). Ou se elas vão ser colocadas em local específico para não serem misturadas com a dos demais hóspedes.*
- *Retire a bagagem do veículo de modo seguro, usando técnicas corretas para levantar e inclinar-se, protegendo sua coluna e as bagagens.*
- *Manuseie as bagagens com cuidado para não danificá-las.*
- *Carregue a bagagem num carrinho próprio.*

☀️ Agora vamos ao passo essencial - identificar a bagagem:

- *A maioria dos estabelecimentos possui o que chamamos de “etiqueta ou ticket de bagagem” (é uma etiqueta com duas partes destacáveis, onde se anota o nome e o apartamento do hóspede. Ela possui um número de controle nas duas partes. Uma das partes é destacada e entregue ao hóspede, para que ele tenha o controle de sua bagagem). Se ela não existir em seu estabelecimento, verifique com a gerência qual é o método de controle utilizado. Se não houver nenhum, sugira este, assim vocês terão maior segurança sobre as bagagens e volumes dos hóspedes.*
- *A etiqueta de bagagem deve ser colocada em todos os volumes.*
- *Assim que o hóspede receber a chave do apartamento do recepcionista, ele já poderá lhe dar a informação para que você registre o apartamento dele nas duas vias da etiqueta de bagagem. Na parte da etiqueta que fica na bagagem, você deve registrar o número do apartamento e o número de volumes.*
- *Você vai destacar uma via, chamada de “canhoto” e vai entregá-la ao hóspede.*
- *Ao chegar ao apartamento do hóspede para efetuar a entrega, caso não haja campainha, bata na porta.*
- *Quando o hóspede abrir a porta, apresente-se e espere ser convidado a entrar no quarto.*





Check-Out

☀ Todo estabelecimento tem um procedimento para check-out. Os mais comuns são:

- Quando o hóspede telefona à recepção, e avisa que a bagagem está pronta, deve aguardar o mensageiro retirá-la.
- Quando o hóspede telefona à recepção, e avisa que a bagagem está pronta, deve deixá-la em frente à porta do apartamento (ou dentro), para que o mensageiro vá retirá-la.
- O hóspede recebe uma carta do hotel, no dia anterior ao seu check-out, com uma sugestão de horário para deixar a bagagem pronta para ser retirada.

☀ Verifique qual é o procedimento utilizado em seu estabelecimento, mas atente-se aos pontos principais:

- Certifique-se de que a bagagem tenha uma etiqueta de bagagem; caso não tenha, coloque-a com o número do apartamento.
- Ao pegar a bagagem dentro do apartamento de um hóspede, certifique-se de que ele não esqueceu nada.
- Guarde a bagagem em local seguro e de fácil acesso até o momento da saída do hóspede.
- Nunca deixe bagagens no lobby desacompanhadas, principalmente em hotéis de cidade, com o lobby perto da rua. Afinal você é a pessoa responsável pela entrega dos volumes até a saída do hóspede.
- Mais uma vez, verifique o local para bagagens de grupos com o supervisor do turno.
- Antes de entregar, ou de colocar no carro do hóspede uma bagagem, não esqueça de pedir o canhoto da etiqueta de bagagem e de conferir que o número entregue corresponda ao da etiqueta colocada na bagagem.
- Verifique sempre que a bagagem pertença ao hóspede.
- Retire a etiqueta que está na bagagem e entregue a bagagem.
- Caso o hóspede não tenha o canhoto da bagagem, pedir uma descrição detalhada da bagagem (ou verifique o procedimento adotado pelo hotel).

Controle do guarda-volumes

É interessante para o estabelecimento ter um controle dos volumes guardados. Para isto, eles podem ser, de maneira simples, registrados em um livro de ocorrências dos mensageiros. Você pode, por exemplo, utilizar o mesmo formulário das encomendas. Assim, qualquer pessoa que precise da informação, conseguirá obtê-la sem ter que abrir o guarda-volumes.

Dica: tenha cautela ao manusear o carrinho de mensageiro pelos corredores. Seja curioso e pergunte ao Chefe de Manutenção de seu estabelecimento quanto é gasto por ano na reforma das quinas. Você vai se surpreender!



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase que resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **receber/distribuir correspondências e controlar a entrada e saída de bagagem..**



DESEMPENHO

- 1 - Junto com sua equipe de trabalho, verifiquem os instrumentos de recebimento/ entrega de encomendas e controle de bagagens (etiquetas, formulários, anotações) utilizados pelo hotel onde vocês trabalham.
- 2 - Façam um balanço da utilização desses instrumentos e o que pode melhorar para facilitar a comunicação entre vocês.
- 3 - Apresentem os resultados ao seu supervisor.

AVALIAÇÃO

1 - “Todo material que chega ao hotel para ser encaminhado aos hóspedes, deve ser protocolado para segurança do hóspede e também do hotel”. Pode-se dizer que esta afirmação é:

- A) Falsa, o hotel não pode se responsabilizar por nenhum volume que for entregue para os seus hóspedes.
- B) Verdadeira, tudo que é recebido é registrado, facilitando o serviço de todos.
- C) Falso, pode-se até receber mercadorias ou encomenda para os hóspedes, mas não é necessário nenhum registro.
- D) Não é necessário saber esta informação.

2 - A etiqueta de bagagem serve para:

- A) Nada.
- B) Identificar o local de entrega da bagagem.
- C) Registrar e controlar as bagagens dos hóspedes.
- D) Dar uma etiqueta de lembrança ao hóspede com a logomarca do hotel.

3 - Onde se deve guardar as bagagens dos hóspedes quando o apartamento não está pronto?

- A) No apartamento.
- B) No guarda-volumes.
- C) Deve-se verificar se existe algum lugar pré-determinado com a supervisão do turno, principalmente em casos de grupos.
- D) No lobby.



Sessão 5

Atender o cliente na saída de sua estada.



AQUECIMENTO

Diga Que Valeu

(Chiclete Com Banana)

D
Um beijo em você eu quero dar
A
saudades presa no meu coração
G
eu ando louco e alucinado
Bm **Em (A G# G)**
muito doido e apaixonado por você
G
é pena que esse amor
Bm
não possa mais ficar
Em **G**
é pena que esse amor
A
não vai poder se eternizar

D
Então, diga que valeu
A
o nosso amor valeu demais
G **A**
Foi lindo, ficou pra trás
D
Então diga que valeu
A
o nosso amor valeu demais
G **A**
que pena, ficou pra trás

A música está cifrada
para quem quiser
acompanhar no violão!



O último contato com o hóspede também é importante para a qualidade dos serviços apresentados. Não perca a oportunidade de fechar o atendimento ao cliente com chave de ouro!

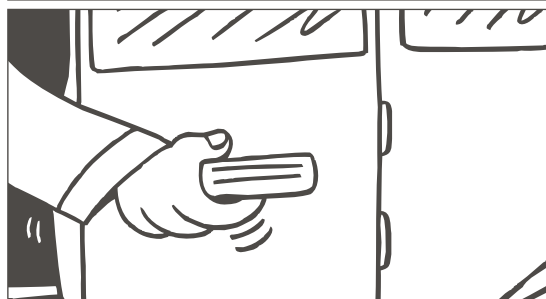
● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS



O mensageiro, a camareira e a recepcionista despedem-se de uma família que faz o check out.



O mensageiro, que já levou as malas ao carro, a camareira e a recepcionista vão até a porta com a família despedindo-se.



O mensageiro abre a porta do taxi e se despede mais uma vez desejando boa viagem de volta.



O filho vira-se para o pai e diz:
-Nossas férias foram ótimas! Já estou com saudades, podemos voltar ano que vem?

No seu estabelecimento é feito algum “ritual” de despedida para o hóspede? Qual seria sua sugestão para criar um, se fosse o caso?

e EXERCÍCIO

1 - Na sua opinião, se a frase “a primeira impressão é a que fica”, é muito importante para os meios de hospedagem, por que também é dada tanta importância à despedida?

2 - O que você acha dos hóspedes que reclamam?

3 - Na sua opinião, como as reclamações dos hóspedes podem melhorar o atendimento dos serviços?

● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir, algumas dicas e informações importantes para finalizar seu atendimento ao hóspede com profissionalismo e qualidade.

Se despedir para que?

*Com que frequência você deve dizer muito obrigado?
Sempre que tiver uma oportunidade”.*

Carl Seweel



Após o check-out do hóspede, depois que o recepcionista finaliza a cobrança da hospedagem, inicia-se o “ritual” da despedida.

Fazer um bom atendimento no início da hospedagem é tão importante quanto um excelente atendimento no final da hospedagem.

É o que popularmente se chama “fechar com chave de ouro”.

Após o convite para que o hóspede registre suas impressões no comentário de seu estabelecimento, é o momento de se despedir.





Despedida: “Volte Sempre”

☀ Este é o momento em que o hóspede se prepara para:

- *Voltar para a casa.*
- *Ir para uma nova etapa da viagem.*
- *Ir para uma reunião que durará o dia todo.*

☀ Ele pode estar em diferentes estados de espírito:

- *Alegre*
- *Aborrecido*
- *Preocupado*
- *Entusiasmado*

Nosso papel é fazer com que neste último momento ele se sinta bem o suficiente para ter vontade de retornar em uma próxima oportunidade.

☀ Oportunidade para saber como foi a estada:

- *O momento da saída do hóspede é uma excelente brecha para você perguntar o que ele achou do hotel / pousada.*

- *Você vai conseguir saber se:*



Deu tudo certo.



Se houve algum problema durante a hospedagem.



Se ele voltará ano que vem, ou no próximo feriado.

- *Não deixe de transmitir estes últimos comentários ao seu supervisor ou ao seu gerente. Eles são muito importantes para melhorar os serviços!*

☀ Oportunidade de venda:

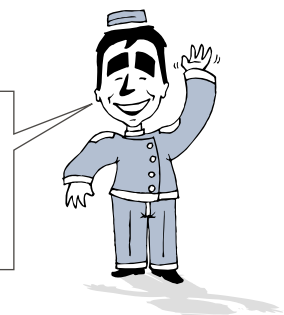
- *Aproveitar o momento e se colocar à disposição para facilitar uma próxima hospedagem.*
- *Passar informações sobre o hotel, brochuras, sites, cartão de visita.*

☀ Fechamento:

- Acompanhá-lo ao transporte (carro, ônibus, táxi).
- Ajudá-lo com as bagagens.
- Fechar a porta.
- Agradecer mais uma vez.
- Cumprimentar sorrindo e saudar o hóspede.

● SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase que resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **atender o cliente na saída de sua estada**.



↑ DESEMPENHO

Reúna-se com sua equipe de trabalho, e juntos, desenvolvam um “ritual” de despedida especial e mágica, para os recém-casados que passam a lua de mel onde vocês trabalham.

🔍 AVALIAÇÃO

1 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso de acordo com as afirmações abaixo:

No momento da saída do hóspede você acha que....

- () Deve atendê-lo bem rápido para agilizar o procedimento.
- () Deve sempre tentar colher alguma opinião sobre o seu atendimento e saber se está fazendo tudo certo.
- () Deve sempre tentar saber sobre sua estada em geral e colher as opiniões para serem passadas à gerência, assim eles podem tomar ações corretivas a cada problema levantado.

- () Deve só saber se alguém fez algo de errado e quando você não gostar da pessoa usar essas informações com a gerência.
- () Não sei responder

2 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso de acordo com as afirmações abaixo:

- () O hóspede no momento do check-out sempre vai estar alegre porque o nosso estabelecimento vai proporcionar isso a ele.
- () O hóspede pode estar em diferentes estados de espírito, devemos saber respeitá-lo e fazer tudo da forma mais agradável possível.
- () Não é necessário fazermos qualquer tipo de registro de comentários, temos o melhor empreendimento e os melhores colaboradores.
- () Precisamos fechar com chave de ouro para que os hóspedes possam retornar e indicar nosso estabelecimento
- () Sempre precisamos coletar as opiniões dos hóspedes, só assim podemos medir o índice de satisfação para tomarmos decisões sobre futuras ações.

3 - “Na prestação de serviços todas as pessoas que têm contato com clientes são importantes.” Em sua opinião essa afirmação pode ser considerada:

- A)** Verdadeira, pois, sempre que falamos em prestar serviços falamos em pessoas, mas o importante é o resultado final da prestação de serviços e não diretamente as pessoas.
- B)** Não precisamos nos preocupar com as pessoas dependendo da prestação de serviços.
- C)** Todas as pessoas que prestam serviços devem levar em conta que são importantes e fazem parte de um processo que envolve outras pessoas.
- D)** Se o produto for ruim não adianta nada as pessoas prestarem um bom serviço.

4 - Assinale a resposta correta, quando o assunto é a saída dos hóspedes:

- A)** Não é necessário colher informações na saída se tudo correu bem e não houve nenhum registro de reclamação.
- B)** Se houve algum problema durante sua estada deve ser resolvido na hora e não esperar alguém sair para perguntar.
- C)** Sempre é importante colher as opiniões das pessoas, tendo ou não problemas, devemos lembrar que são para elas que trabalhamos.
- D)** É importante colher apenas as informações positivas, assim mostram à gerência, o bom trabalho.



Finalizando...



Você acabou de completar o caminho elaborado para o exercício da competência necessária, tornando-se um(a) profissional preparado(a) para a Certificação Profissional na Ocupação de **Mensageiro**. Para além disso, durante as sessões de aprendizagem percorridas, você aprimorou seus conhecimentos, adquiriu novas atitudes e habilidades para atuar com destaque no empreendimento em que trabalhar.

Porém, sua qualificação não acaba por aqui. Agora você tem nas mãos muitas possibilidades para melhorar o desempenho na sua ocupação. Durante as 05 sessões de aprendizagem percorridas, você realizou **atividades para promover a excelência em serviços**. A etapa **Desempenho** proporcionou atividades de intervenção no local de trabalho, onde você produziu materiais importantes para continuar promovendo a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente.

Sessão de aprendizagem	Desempenho
Sessão 1	- Metas para melhorar a recepção do hóspede.
Sessão 2	- Revisão da apresentação dos quartos para aperfeiçoamento.
Sessão 3	- Aperfeiçoamento da comunicação dos mensageiros durante a troca de turno.
Sessão 4	- Verificação e aperfeiçoamento dos instrumentos de recebimento/entrega de encomendas e controle de bagagens.
Sessão 5	- Despedida diferenciada para hóspedes recém-casados.

Você pode também dar continuidade a alguma atividade realizada que foi mais prazerosa ou que provocou uma mudança bem positiva. Continue planejando seus estudos e tarefas, transformando seu local de trabalho num verdadeiro espaço de aprendizado e aperfeiçoamento constante.

Bom trabalho!

Glossário

Acolher - sinônimo de receber.

Check-in - Registro de chegada no hotel.

Check-out - Registro de saída no hotel.

Conciergerie ou Guest Relations - Serviço que consiste em dar apoio ao hóspede no que diz respeito às amenidades do estabelecimento, facilidades do bairro ou cidade no qual o estabelecimento se encontra. Ex: reservar e/ou comprar ingressos para teatro, shows; prover informações sobre as atrações culturais da região etc. Pode incluir também gerenciamento de hóspedes VIP's.

Cordialidade - Qualidade ou caráter de cordial.

Cordial - Relativo ao coração; afetuoso, afável; sincero, franco.

Diretório - Guia de informações gerais sobre o hotel.

Empatia - Capacidade de se colocar no lugar do outro.

Etiqueta de bagagem - É uma etiqueta que acompanha a bagagem, com duas partes destacáveis, onde se anota o nome e o apartamento do hóspede.

Lobby - Área em frente à Recepção do estabelecimento, onde o hóspede pode encontrar sofás e jornais, para que se sinta confortável.

Necessidades especiais - Trata-se de hóspedes portadores de necessidades especiais, eles podem ter dificuldade de locomoção, dificuldade de fala, dificuldade de visão, dificuldade de audição ou retardo mental.

Perfil - Descrição de alguém em traços mais ou menos rápidos.

Privacidade - Entende-se pela vida íntima de uma pessoa, o que ela não torna público.

Room service - Serviço de quarto.

Totens eletrônicos - São como computadores onde o hóspede vai selecionando as opções na tela do computador e optando pelos serviços que deseja ter maior informação.

Gabarito

Sessão1: **1-d; 2-c; 3-b; 4-c**

Sessão2: **1-**(dispositivo para acender a luz, cama king, controle de temperatura do ar-condicionado, telefone, voltagem do apartamento, cardápio de room service, frigobar, TV, cofre, água quente).
2-d; 3-c

Sessão3: **1-a; 2-c; 3-FVfV**

Sessão4: **1-b; 2-c; 3-c**

Sessão5: **1-FVfF; 2-FVfV; 3-c; 4-c**