|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**  **POP** | **Emissão:** |
| **Versão:** |
| **Revisão:** |
| **Próxima Revisão:** |
| **Página:** |
| **1. TÍTULO: Realizar Reservas** | | |
| **2. OBJETIVO: Descrever o processo para realizar uma reserva, assim como, todas as suas particularidades.** | | |
| **3. APLICAÇÃO: Recepção.** | | |
| **4. DEFINIÇÕES:** | | |
| **5. ELABORAÇÃO:** | | |
| **6. APROVAÇÃO:** | | |
| **7. PROCEDIMENTOS:** | | |
| As reservas caracterizam o primeiro contato do hóspede com o hotel. É onde se inicia o processo de hospedagem. Elas podem acontecer diretamente com o hotel ou através dos diversos canais de venda que existem atualmente.  Adote os procedimentos abaixo de acordo com o meio de comunicação utilizado pelo hóspede.  **Reservas por telefone**   1. Atender o telefone dizendo: Hotel [nome do hotel], bom dia/boa tarde/boa noite. Sou [nome do recepcionista], em que posso ajudar? 2. Identificar o nome do hóspede e a partir desse momento, tratá-lo pelo nome. 3. Confirmar se é a primeira vez que ele se hospeda no hotel. Nesse momento é preciso ter um meio rápido de prático de consulta, como por exemplo, um PMS. 4. Verificar se o hóspede vem através de alguma empresa ou não, devido as tarifas diferenciadas. 5. Verificar a disponibilidade de datas de acordo com o tipo de Uh desejada. 6. Perguntar sobre os acompanhantes e identificar se existem crianças. Se sim, registre as idades. 7. Anotar os pedidos especiais, assim como as refeições desejadas/oferecidas. 8. Informe o valor das diárias. 9. Confirme os contatos do responsável pela reserva para enviar as informações sobre a reserva e sobre o pagamento por e-mail. 10. Informe sobre a Política de Cancelamento, horário de check-in e check-out. 11. Agradeça. 12. Acompanhe o pagamento da reserva (se houver) para enviar o Voucher por e-mail. Registre o pagamento.   **Reservas por e-mail**   1. Verifique a disponibilidade da data pretendida. Identifique se o hóspede vem por empresa ou não, devido às tarifas diferenciadas. 2. Responder o e-mail utilizando o template adequado e confirmando todos os pedidos especiais. 3. Acompanhe o pagamento da reserva (se houver) para enviar o Voucher por e-mail. Registre o pagamento.   **Reservas presenciais**   1. Receba o cliente de forma cordial, perguntando em que pode ajudar. 2. Identificar o nome do hóspede e a partir desse momento, tratá-lo pelo nome. 3. Confirmar se é a primeira vez que ele se hospeda no hotel. Nesse momento é preciso ter um meio rápido e prático de consulta, como por exemplo, um PMS. 4. Verifique a disponibilidade da data pretendida e o tipo de Uh. 5. Informe-se sobre as necessidades específicas, inclusive refeições desejadas/oferecidas. 6. Informe o valor da diária. 7. Efetue a reserva e comunique o cliente sobre o horário de check-in e check-out. 8. Receba o pagamento da reserva (se houver). Registre o pagamento. 9. Se a reserva for para uma data posterior, envie o Voucher por e-mail.   **Lista de espera**  Se não for possível confirmar a reserva no momento em que o hóspede solicitou, o recepcionista deve colocar na Lista de Espera e informar o cliente assim que a data e a Uh estiverem disponíveis. Para isso registre:   * Nome * Telefone e e-mail de contato * Datas pretendidas   **Cancelamento de Reserva**   1. Verifique as condições de cancelamento do hotel. 2. Formalize o cancelamento por e-mail. | | |