

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO POP</b>	<b>Emissão:</b>
		<b>Versão:</b>
		<b>Revisão:</b>
		<b>Próxima Revisão:</b>
		<b>Página:</b>
<b>1. TÍTULO: Realizar Reservas</b>		
<b>2. OBJETIVO: Descrever o processo para realizar uma reserva, assim como, todas as suas particularidades.</b>		
<b>3. APLICAÇÃO: Recepção.</b>		
<b>4. DEFINIÇÕES:</b>		
<b>5. ELABORAÇÃO:</b>		
<b>6. APROVAÇÃO:</b>		
<b>7. PROCEDIMENTOS:</b>		
<p>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.</p> <p>Adote os procedimentos abaixo de acordo com o meio de comunicação utilizado pelo hóspede.</p> <p><b>Reservas por telefone</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender o telefone dizendo: Hotel [nome do hotel], bom dia/boa tarde/boa noite. Sou [nome do recepcionista], em que posso ajudar?</li> <li>2. Identificar o nome do hóspede e a partir desse momento, tratá-lo pelo nome.</li> <li>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.</li> <li>4. Verificar se o hóspede vem através de alguma empresa ou não, devido as tarifas diferenciadas.</li> <li>5. Verificar a disponibilidade de datas de acordo com o tipo de UH desejada.</li> <li>6. Perguntar sobre os acompanhantes e identificar se existem crianças. Se sim, registre as idades.</li> <li>7. Anotar os pedidos especiais, assim como as refeições desejadas/oferecidas.</li> <li>8. Informe o valor das diárias.</li> <li>9. Confirme os contatos do responsável pela reserva para enviar as informações sobre a reserva e sobre o pagamento por e-mail.</li> <li>10. Informe sobre a Política de Cancelamento, horário de check-in e check-out.</li> <li>11. Agradeça.</li> <li>12. Acompanhe o pagamento da reserva (se houver) para enviar o Voucher por e-mail.</li> </ol>		

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.