

Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Turismo



Relatório de Estágio



Jesus Daniel de Sousa Coelho

Funchal 2018



I.S.A.L. - Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Turismo

Relatório de Estágio



Organização: Pestana *Hotel Group* – Hotel Pestana Royal *All Inclusive* & Spa

Função desempenhada: Rececionista

Discente: Jesus Daniel de Sousa Coelho

Coordenador de Estágio: Luz Silva

Orientador de Estágio: Tânia Felgueiras

Funchal 2018

*“(...) the question that we’ve got to ask ourselves is:
What success is to us?
What success is to you?”*

Matthew McConaughey

RESUMO

A unidade curricular Estágio, inserida no terceiro ano da licenciatura de Turismo, no Instituto de Administração e Línguas, teve como objetivo principal a (preparação para o mundo do mercado de trabalho através da aquisição de conhecimento e experiência na área mencionada.) conclusão do último semestre desta.

O estágio realizou-se na área de receção no hotel, membro da cadeira internacional “Pestana *Hotels & Resorts*”, Pestana Royal. Este estágio teve uma duração total de quatrocentos e quarenta horas com início a dia um de março de dois mil e dezoito e término a quinze de Maio de dois mil e dezoito.

No presente relatório encontra-se relatado de forma detalhada todas as atividades executadas durante o estágio. Durante este período foi possível, aplicar várias ferramentas adquiridas durante a formação académica e completar os mais diversos objetivos que foram apresentados ao longo do estágio.

No final do estágio, adquiri a maioria dos conhecimentos suficientes para poder trabalhar na referida área.

PALAVRAS-CHAVE: Relatório, estágio, hotelaria, hotel, receção

ABSTRACT

The internship report and the internship itself were carried out within the ambit of the Tourism Degree, at the “*Instituto de Administração e Línguas*” and aims to conclude the last semester of this said Degree. The internship took place in the reception area at the hotel *Pestana Royal*, member of the international brand “*Pestana Hotels & Resorts*”. This internship lasted for a total of four hundred and forty hours, beginning on March first, two thousand and eighteen and finished on May fifteenth, same year . This report details all activities performed during the internship. During this time, it was possible to apply several tools acquired during the period of academic studies and consequently to complete the various objectives presented when performing the work of a receptionist. After completing the internship, I acquired most of the knowledge to be able to work in the area.

KEY-WORDS: Relatório, estágio, hotelaria, hotel, receção;

ÍNDICE

1.	Introdução.....	1
2.	Metodologia	2
3.	Objetivos gerais e Específicos.....	3
4.	Caracterização Geral da Organização	4
4.1.	História da Marca “Pestana”.....	4
4.1.1.	Pestana Royal All Inclusive Ocean & SPA Resort.....	6
4.2.	Valores.....	8
4.3.	Organograma	9
5.	Enquadramento Teórico-Conceptual.....	10
6.	Departamento - Receção	11
6.1.	Descrição do Departamento.....	11
6.1.1.	O que é uma receção?	11
6.1.2.	Receção no Hotel Pestana Royal	11
6.2.	Atividades exercidas.....	12
6.3.	Situações especiais	18
6.4.	Análise F.O.F.A.....	19
6.5.	Possibilidades de melhoria	20
7.	Conclusão	22
8.	Bibliografia.....	23
9.	Glossário.....	24

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Logótipo anterior ao rebranding	5
Figura 2 – Logótipos após o rebranding da marca e os segmentos criados	6
Figura 3 - Hotel Pestana Royal - vista mar.....	8
Figura 4 - Organograma geral da organização "Pestana"	9
Figura 5 - Organograma do hotel "Pestana Royal All Inclusive & Spa"	9

SIGLAS E ABREVIATURAS

I.S.A.L. – Instituto Superior de Administração e Línguas;

F.O.F.A. – Fortes (pontos fortes), Oportunidades, Fracos(pontos fracos) e Ameaças;

AGRADECIMENTOS

Pela conclusão do estágio curricular e pela elaboração do presente relatório final de estágio, pretendo agradecer a todos os que sempre me apoiaram e contribuíram para a realização e concretização de mais uma etapa de formação, Licenciatura em Turismo.

Deste modo, agradeço:

Ao Instituto Superior de Administração e Línguas, pelo qual providenciou a hipótese de obter uma licenciatura em uma área de crescimento, o turismo. Os conhecimentos, ferramentas, oportunidades, que obtive, as pessoas, docentes e amigos, que conheci e levarei para a vida. A esta grande Instituição, um muito obrigado.

À Doutora Sancha Campanella, pela atenção em todos os aspetos, pelo desenvolvimento desencadeado no Instituto de Administração e Línguas e pela criação de oportunidades para nós, estudantes, um muito obrigado.

Um especial agradecimento à coordenadora de estágio, Luz Silva, que desde o início de estágio, teve sempre uma enorme preocupação e atenção, querendo sempre saber como estaria tudo a correr e que dificuldades estaríamos a ter, de forma a aconselhar em todos os aspetos possíveis e mais alguns. Não só durante o estágio, mas também desde o início do curso, sempre lá para ajudar. Mais que docente, uma amiga. Obrigado professora!

Um agradecimento enorme a todos os docentes e colaboradores da instituição, mencionando a professora Leonilde Olim, por todo o conhecimento linguístico e amizade que me transmitiu, ferramenta de ouro durante o estágio, ao professor António de Abreu, pela visão, conhecimento inovador e sabedoria que me transmitiu durante as aulas, a todos um muito obrigado.

À conceituada cadeira hoteleira “Pestana” que me facultou a oportunidade de efetuar o estágio curricular num dos seus hotéis.

A toda equipa do hotel Pestana *Royal*, que desde o início de estágio sempre me integraram e ajudaram o melhor possível. Em especial, quero agradecer à equipa de receção, que me ajudaram e dotaram de conhecimento, para poder completar o estágio com sucesso, e por toda a amizade. Muito obrigado.

Em especial, à Excelentíssima Maria da Paz, diretora do hotel Pestana *Royal*, que me disponibilizou a oportunidade de estagiar no hotel, e que desde o início se apresentou disponível para ajudar em qualquer situação.

À orientadora de estágio, Tânia Felgueiras, que me ajudou, orientou e confiou durante o período de estágio. Com os seus conselhos e conhecimento foi possível integrar-me muito bem na sua equipa. Muito Obrigado.

A todos um muito Obrigado!

1. INTRODUÇÃO

O turismo é uma indústria em constante mutação e que tem como enorme dependência os gostos, mudanças dos mesmos e conhecimento dos consumidores. Com o passar dos anos, e à medida que esta indústria vai crescendo, a concorrência, quer a nível de empregabilidade como também com os agentes que atuam nesta área é cada vez maior, sendo que, é necessária uma boa base de conhecimento, preparação e entendimento desta enorme indústria que cada vez mais, faz parte da vida de todas as pessoas. Efetuar o estágio no final do curso é a ferramenta crucial deste, pois introduz na prática os conhecimentos e ferramentas que obtivemos ao longo dos três anos de licenciatura. O estágio realizado foi uma autoproposta (pessoal), para ser efetuado na área de receção, mais precisamente no conceituado hotel *Pestana Royal*.

Este estágio contribuiu para a conclusão de objetivos gerais e específicos. Em geral, os objetivos gerais deste são a conclusão do estágio com sucesso, apresentação do presente relatório e por fim concluir a cadeira com nota positiva. Nos objetivos mais específicos é de realçar, a melhoria das línguas não nativas em contacto direto com o cliente, também o desenvolvimento positivo deste mesmo contacto, entre outros que serão abordados no relatório.

A área de receção, dá a entender que à primeira vista parece algo pouco complexo, no entanto, é necessário se dedicar, compreender e especialmente ouvir as pessoas que já nela trabalham. Por ser um local que é imprevisível em termos de acontecimentos e situações, é uma área que requer de qualquer colaborador uma capacidade de flexibilidade e adaptação enorme. As principais funções a exercer nesta área, na organização em questão, são: tratar das chegadas de clientes ao hotel e tratar de qualquer assunto a que estes possam pedir assistência durante a sua estadia.

No presente relatório estará, no seu corpo, relatado a metodologia utilizada, os objetivos gerais e específicos explicados aprofundadamente, caracterização geral da empresa “Pestana” e também do hotel onde o estágio foi efetuado, quais foram as atividades desenvolvidas durante o tempo de estágio, situações especiais vividas durante este período, uma análise SWOT do hotel e uma referência sobre possibilidades de melhoria no local onde o estágio foi exercido.

2. METODOLOGIA

Para completar o referido estágio com sucesso foi necessário utilizar uma metodologia de trabalho específica.

Maioritariamente, para a resolução de problemas, entendimento dos sistemas presentes no local de estágio e execução correta dos procedimentos foi conseguida através de questões aos colegas da equipa de receção. Inicialmente também foi-me fornecido um diretório do hotel para poder consultar e conhecer melhor os serviços do hotel, um panfleto com os valores da marca “Pestana” e um manual sobre a utilização de dados pessoais e sobre a proteção dos mesmos. A utilização do website “Pestana” também foi uma ferramenta utilizada, principalmente para verificar tarifas de quartos, pois o hotel não possui departamento de reservas.

3. OBJETIVOS GERAIS E ESPECÍFICOS

O estágio efetuado contribuiu firmemente para atingir objetivos pessoais e académicos, tendo, a nível académico, objetivos gerais e específicos.

Os **objetivos gerais** com a conclusão deste estágio são:

- Conclusão do estágio no total de quatrocentos e quarenta horas, com nota positiva por parte da organização e do orientador dentro da mesma;
- Introdução no mundo laboral, em específico na área de estudos, na hotelaria;
- Apresentação do presente relatório ao corpo docente à coordenadora de estágio;
- Conclusão da cadeira que vale dezoito créditos, o equivalente a 3 cadeiras, com nota positiva;

Os **objetivos específicos** com a conclusão deste estágio são:

- Desenvolvimento pessoal na área de turismo, especificamente na hotelaria;
- Desenvolvimento das línguas não nativas no meio de estágio;
- Desenvolvimento nas capacidades de relações públicas com clientes e trabalho em equipa;
- Obter o máximo de conhecimento na área de receção, no limitado período de quatrocentos e quarenta horas;
- Contribuir positivamente para o trabalho efetuado em equipa e por consequência criar valor acrescentado;
- Aplicar efetivamente o ensino das cadeiras lecionadas durante o curso;
- Contribuir para o eficaz e eficiente funcionamento da receção do hotel Pestana Royal

4. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

O maior grupo hoteleiro português, com uma identidade bastante própria e com uma visão bastante ampla, tem no seu portfólio mais de 45 anos de experiência no ramo. Os valores familiares, de empreendedorismo, de resiliência, de trabalho árduo, inovação e sustentabilidade, são os que mexem esta enorme “máquina” e que continuará a levar este grupo para o futuro com sucesso.

É necessário, no entanto, nunca se esquecer da história e das raízes, pois só assim é que é possível caminhar para um futuro melhor e promissor.

4.1. HISTÓRIA DA MARCA “PESTANA”

O fundador deste grupo hoteleiro nasceu em 1919, mais precisamente na Ribeira Brava.

Aos 26 anos, Manuel Pestana emigra para a África do Sul, à procura de uma vida melhor. Começou por trabalhar como agricultor, subindo para um empreendedor de pequena escala, abrindo uma mercearia e loja de bebidas. Adquiriu também, após uns anos, um prédio de apartamentos em *Hillbrow*. Em 1952, nasce o seu filho, atual presidente da cadeia, Dionísio Pestana. Na idade de 10, Dionísio já ajudava seu pai nos seus estabelecimentos e ao mesmo tempo ganhava experiência e visão. Em 1964, Manuel Pestana, inicia a sua caminhada no setor hoteleiro com a abertura do “Prédio Funchal” em Maputo, um prédio comercial e de alojamento.

Finalmente em 1972, este empreendedor, realiza a sua ambição de investir na sua terra natal, Madeira. Em 1966, adquiriu um pequeno hotel “Atlântico” no local onde hoje se encontra o hotel “Pestana Carlton Madeira” (antigo “*Sheraton*”). A construção desta unidade teve início em 1969 e terminou em 1972. Após 1974, ano da “Revolução dos Cravos”, Portugal entra em crise financeira e a sua unidade hoteleira enfrenta várias dificuldades financeiras. Foram necessários alguns anos para que o primeiro hotel atingisse a excelência desejada. A aplicação do modelo de *timeshare* foi o que ajudou o hotel e a marca a avançar para uma nova era.

Um crescimento sustentável deste grupo foi baseado na aposta em investimentos de serviços complementares, áreas de imobiliário turístico e golf.

A internacionalização teve início em 1998, com a abertura de unidades hoteleiras em Moçambique (Pestana *Rovuma*) e no ano seguinte com a abertura do “Pestana Rio Atlântica” no Rio de Janeiro, Brasil, juntando-se a este outras 8 unidades ao longo do tempo.

No ano de 2001, abre em Lisboa uma unidade “*The Leading Hotels of the World*” da marca Pestana “Pestana *Palace Hotel & National Monument*” que foi fruto da recuperação do Palácio de Vale Flor e dos seus jardins, ambos monumentos nacionais. Dois anos mais tarde, em 2003 e ainda em Portugal, o Grupo Pestana ganha o concurso internacional para gerir a cadeia Pousadas de Portugal.

No plano global juntam-se mais países na qual a marca também investe, África do Sul, Cabo Verde, Argentina, São Tomé e Príncipe e Venezuela.

A abertura do “Pestana *Chelsea Bridge*”, em Londres, em 2010, dá início a um novo eixo de expansão do grupo, para as capitais europeias, a que se junta, em 2011, a capital alemã, com o “Pestana *Berlin Tiergarten*”. Em 2012 a presença estende-se a Bogotá na Colômbia e já este ano, outras três novas aberturas: Casablanca - Marrocos, Miami - Estados Unidos da América, Cayo Coco, Cuba, e em Espanha, com o Pestana *Arena Barcelona*. (Wikipédia, 2017)



Figura 1 - Logótipo anterior ao rebranding

Fonte: www.aosabordovento.com [15/IV/18]

Em 2015, a marca sofre um *rebranding* e também a criação de novos segmentos da marca: Pestana *Hotels & Resorts*, Pestana Pousadas de Portugal e Pestana *Collection Hotels*.



Figura 2 – Logótipos após o rebranding da marca e os segmentos criados

Fonte: diariodoturismo.com.br [15/IV/18]

Em 2016, surge a quarta marca do grupo: Pestana CR7 *Lifestyle Hotels* com a abertura do primeiro hotel da marca no Funchal, Lisboa e a que se seguirão Madrid e Nova Iorque.

Os resultados deste percurso de 40 anos são claros: o Grupo Pestana é hoje o maior grupo hoteleiro português com presença em 14 países, em três continentes. (Vários, 2018)

4.1.1. PESTANA ROYAL ALL INCLUSIVE OCEAN & SPA RESORT

O hotel Pestana Royal é o mais recente hotel da cadeia Pestana na ilha da Madeira. Este hotel foi adquirido pelo grupo em 2017 e foi aberto ao público em maio desse mesmo ano.

Este encontra -se localizado na Estrada Monumental 275 , 9000-250 , Funchal.

As suas instalações contemplam:

- Spa – Ginásio, piscina interior, sauna e sala de massagens;
- Estacionamento gratuito;
- Piscinas exteriores (duas para adultos, uma para crianças);

- Um Bar exterior (*Sunset Pool Bar*) e um bar interior (*Primavera Bar*) juntamente com a sala de espetáculos;
- Três restaurantes à carta (italiano, asiático e madeirense) e um restaurante buffet;
- Biblioteca;
- Sala de provas de vinho Madeira;
- Duas salas de conferências (Sala Cabo Girão e sala Royal);
- Cantinho de chá;
- Loja de souvenirs;
- Sala de informação de agentes turísticos;
- Campos de golf, ténis de campo e futebol;
- Elevador de acesso à praia Formosa;
- Clube para crianças;
- Solário;
- Jacuzzi;
- Quartos ajustados para pessoas com mobilidade reduzida;
- Receção com serviço 24 horas;
- Quartos comunicantes;
- Campos de ténis, futebol e mini golfe;

Este hotel funciona com regime tudo incluído, sem qualquer outra opção. Existem cinco tipologias de quarto neste hotel: *classic*, *deluxe* com varanda, *deluxe* superior com varanda, *deluxe* com varanda vista mar e suite. O hotel tem maior número de nacionalidades alemãs, inglesas e francesas.

Este hotel tem um total de 324 quartos com capacidade para 784 pessoas.



Figura 3 - Hotel Pestana Royal - vista mar

Fonte: www.pestana.com [20/V/18]

4.2. VALORES

Os valores em que a organização assenta as suas bases são os seguintes:

- Cumprimente sempre os seus hóspedes com um sorriso;
- Converse, dedique-se e ouça os seus hóspedes;
- Trate os hóspedes com respeito;
- Atitude verbal e não verbal positiva;
- Ver críticas (reclamações) como sugestões, oportunidades e possibilidades;
- Vista uma farda limpa e profissional;
- Entusiasme os seus hóspedes com os nossos produtos;
- O serviço solicitado foi entregue pontualmente;
- Interação profissional entre colegas;
- Todos os colaboradores usam crachá e o pin Pestana;

A organização tem como slogan “*Have the time of your life*”.

4.3. ORGANOGRAMA

A figura que se segue, representa a organização num todo.

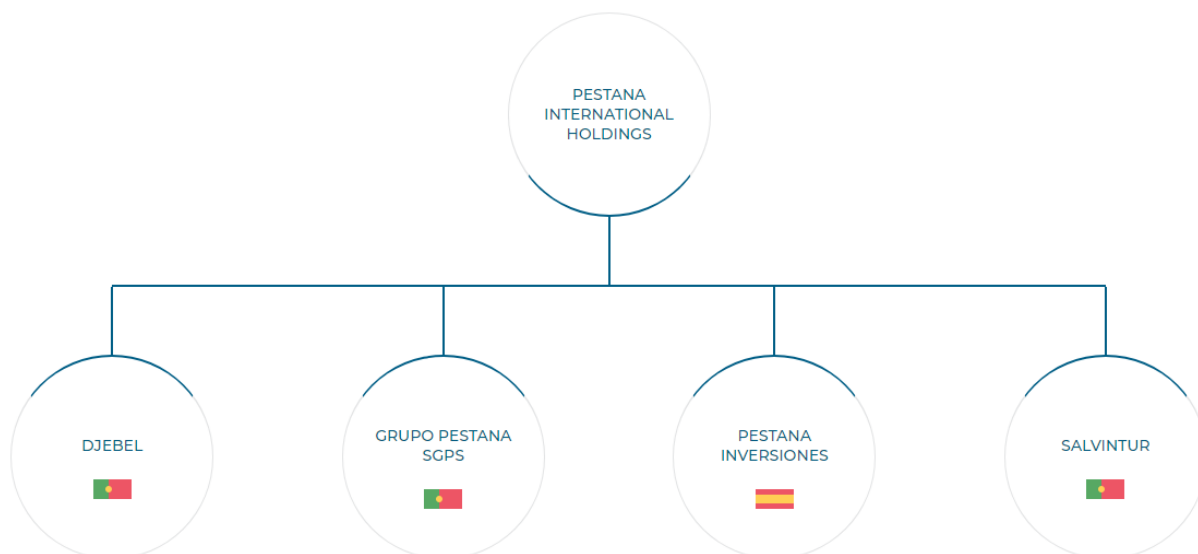


Figura 4 - Organograma geral da organização "Pestana"

Fonte: www.pestanagroup.com [30/V/2018]

Abaixo encontra-se o Organograma do hotel em que foi efetuado o estágio curricular:

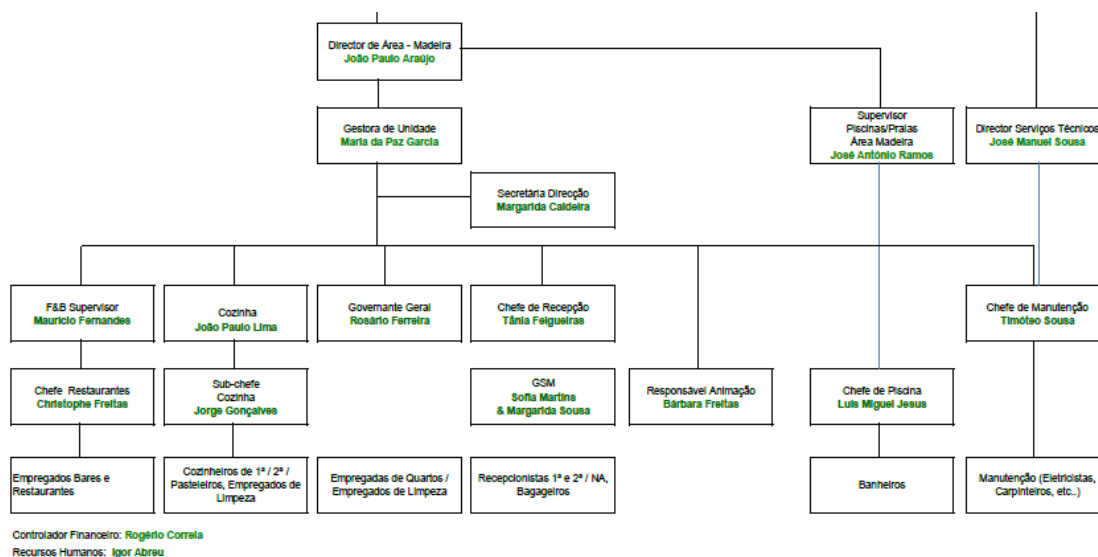


Figura 5 - Organograma do hotel "Pestana Royal All Inclusive & Spa"

5. ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

Uma vez, que o estágio foi efetuado na área de receção, as unidades curriculares que efetivamente tiveram mais peso na contribuição para completar o estágio foram as línguas, Inglês e Alemão. Visto que a na área de receção, o contacto direto com o cliente é uma constante, as línguas contribuem para ajudar efetivamente no contacto com o cliente.

A disciplina de Teoria e Técnica de Informação Turística também teve um papel bastante importante para desempenhar as atividades na área de estágio, pois ensinou como ter uma postura, quer seja para colegas, como também para clientes, como devemos estar, ser e o que devemos de saber para prestar um serviço profissional a todos.

As disciplinas de História de Portugal e História da Arte também ajudaram, de certa forma, pois foi possível esclarecer dúvidas de clientes, que pela receção passavam e perguntavam sobre determinados fatos históricos. Património Cultural e Turismo veio complementar a cultura geral que foi transmitida a clientes. A cadeira de Itinerários Turísticos foi também uma mais-valia, pois nesta, foram abordados pontos históricos e cultura geral de forma aprofundada sobre a Madeira, e que, mais uma vez, serviu para esclarecer corretamente clientes.

A unidade curricular de Património Natural e Turismo, com os conceitos de sustentabilidade e desenvolvimento sustentáveis abordados, teve influência nas tarefas que foram efetuadas no estágio, pois foram realizadas de forma mais eficiente e também permitiu a identificação de pontos fracos que podem vir a ser melhorados.

6. DEPARTAMENTO - RECEÇÃO

6.1. DESCRIÇÃO DO DEPARTAMENTO

6.1.1. O QUE É UMA RECEÇÃO?

A receção é o local onde se recebe e trata de pessoas. Este local de trabalho, normalmente encontra-se na entrada de edifícios. Pode ser encontrado em diversos tipos de edifícios, hospedagem, empresas, hospitais, consultórios médicos, autoridades públicas, entre outros. As pessoas que aqui trabalham são denominadas por rececionistas.

No setor da hotelaria, é aqui que se processam os contatos, quer seja com clientes, fornecedores, membros da empresa a nível interno e externo. É também onde os clientes se dirigem para obter qualquer tipo de ajuda, resolução de problemas ou recomendações.

6.1.2. RECEÇÃO NO HOTEL PESTANA ROYAL

A equipa de receção neste hotel é constituída por quinze pessoas, na qual trabalham divididos por quatro turnos: turno da manhã (8h-16h), turno intermédio (12h-20h), turno da tarde (16h-24h) e turno da noite ou “*night audit*” (0h-8h). Na execução do estágio, foram efetuados horários de trabalho nos turnos da manhã, intermédio e tarde.

A receção deste hotel está equipada com três computadores, dois scans de cartões de identificação, três impressoras, quatro telefones fixos e dois leitores de chaves dos quartos.

Existem diversos softwares utilizados na receção para atender às necessidades de funcionamento do hotel, sendo os referenciados abaixo os de maior importância:

- **Oracle Hospitality – Opera:** este é o sistema central e mais importante do hotel, pois é com este que é efetuada toda a gestão do hotel nas mais diversas vertentes, tais como, *check-ins*, obtenção de relatórios, tratamento de reservas, etc. Este sistema é o mais utilizado e o que tem maior complexidade a nível de aprendizagem.
 - Cada rececionista tem uma conta pessoal para aceder a esta plataforma. Abaixo seguem exemplos de processos que podem ser feitos neste sistema:
 - Alterar reservas (quartos, nomes, dados);

- Verificar reservas;
 - Lançar pagamentos e pré-pagamentos;
 - Emitir faturas;
 - Efetuar câmbios de outras moedas;
 - Imprimir *registration cards* para chegadas;
 - Emitir relatórios (partidas, chegadas, previsões, aniversários);
 - Digitalização de cartões de identificação.
- **Plataforma “Gemax”** – Esta plataforma serve para enviar pedidos à manutenção, para as situações em que seja necessário a sua intervenção. Esta plataforma funciona em *browser* em que é inserido a localização do problema e a descrição;
 - **Excel** – É utilizado um documento de *excel* para documentar os acontecimentos relevantes do dia, mudanças de quartos, saídas adiantadas, o *rate* de um quarto do dia corrente e a ocupação.
 - **Assa Alboy Visionline** – É com este sistema que são programadas as chaves magnéticas dos quartos todos. Também é possível ler as mesmas ou modificar. Para o sistema funcionar são utilizados dois leitores magnéticos que estão conectados a dois computadores.
 - **Outlook** – Este é o sistema utilizado pela organização, para comunicação interna ou externa, via correio eletrónico.

6.2. ATIVIDADES EXERCIDAS

PREPARAÇÃO DE CHEGADAS

O procedimento a tomar na preparação de chegadas para clientes a chegar ao hotel no dia seguinte é sempre igual, salvo algumas exceções.

É impresso um documento denominado por “*Registration Card*” de todas as chegadas juntamente com os cartões que suportam os cartões-chave dos quartos e outras informações.

O documento “*registration card*” é aquele que contém dados relativamente a estadia (datas, nomes, pessoas, etc). Este é dobrado a meio, e dentro do mesmo é colocado o programa semanal, diretório do hotel, panfletos de *tours*, convite de *tour* no hotel, *vouchers* para os restaurantes à carta e um panfleto informativo sobre o programa de fidelização “Pestana

Priority Guest”. Também é efetuada a programação dos cartões-chave de cada chegada para os respetivos dias de estadia.

CHECK-IN

O procedimento a tomar durante um *check-in* é fixo. Pedir aos clientes a sua respetiva identificação para efetuar uma digitalização dos mesmos, na qual estes dados ficam gravados em “Opera”. É pedido também um *voucher* que comprove a categoria de quarto reservada.

É entregue ao cliente dois documentos, o primeiro é um documento sobre a política de privacidade de dados, na qual este tem o direito de escolher o que lhe interessa ou não e o outro documento é o “*registration card*” na qual este tem de assinar. Durante o *check-in* também poderá ser possível pedir um método de pagamento, pois, algumas das reservas são pagas diretamente ao balcão. No entanto, a maioria dos clientes já efetuaram o pagamento previamente.

Por fim, é dado aos clientes uma pulseira para estes a usarem dentro das facilidades do hotel, visto ser um tudo incluído, e é entregue e explicadas as informações gerais do hotel. É de notar, que no hotel onde o estágio foi efetuado, a hora estipulada publicamente para *check-in* é após as 15 horas.

MUDANÇAS DE QUARTOS E UPSELLINGS

Mudanças e “*upselling*” de quartos são efetuadas quando há um pedido por parte do cliente.

Relativamente às mudanças de quartos, estas são apenas efetuadas dentro da categoria de quarto que o cliente reservou. Caso exista disponibilidade, são mostrados alguns quartos ao respetivo cliente e se este aceita mudar, é efetuado uma verificação ao quarto por parte do departamento de *Housekeeping* e depois é efetuada a mudança. Em “Opera” é efetuado a mudança do número de quarto de cliente, alterando no documento que está em arquivo “*registration card*”, e é programado um novo cartão-chave para entregar ao cliente

Só após recebermos a confirmação de que o quarto se encontra em condições para o cliente se mudar, é que podemos informar o cliente que pode efetuar a mudança.

Um *upselling* é quando um cliente deseja ter um quarto de categoria superior e paga um valor estipulado, diretamente à receção. O procedimento de mudança é igual ao anterior, mudando o facto que este é para uma categoria superior e é pago.

VENDA DE TOURS E CARROS DE ALUGUER

Todos os clientes também têm a possibilidade, através da receção, de comprar *tours* das diversas empresas de animação turística que a receção tem informação sobre.

O procedimento é igual para todas estas vendas, entramos em contacto com a empresa em questão para confirmar disponibilidades e então efetuamos a venda e emissão do bilhete. O dinheiro destas vendas não é lançado no sistema ópera pois não faz parte das transações comerciais do hotel. É entregue a uma colega que está encarregue por todas estas transações.

CHECK-OUT

O *check-out* tem um procedimento simples, é pedido, ao cliente, os cartões chave do quarto e o número do quarto. É então verificado em sistema ópera se o cliente tem algo a pagar ou não. Caso tenha, poderá pagar em dinheiro ou cartão, caso não tenha algo a pagar, pode ir embora sem mais demora. No hotel onde o estágio foi efetuado, os clientes têm um máximo de tempo para *check-out* até as 12 horas. Caso o cliente apenas tenha um transporte para o aeroporto 3 ou 4 horas depois das 12 horas, este poderá pedir um “*Late check-out*” ou então guardar as malas na sala da bagagem e continuar a usufruir das instalações do hotel.

COBRANÇAS DE LATE CHECK OUTS E ADAPTADORES, GUARDA CHUVAS E OUTROS

O procedimento normal a tomar em caso de *late check-out* é, verificar se há disponibilidade do cliente manter o quarto além do tempo normal de *check-out*, que é até as 12 horas.. Caso sim, este tem um valor estipulado a pagar de 25€ até as 15 horas ou passando as 15 horas são 50€.

Caso o quarto tenha uma chegada prevista, é oferecida a opção de o cliente efetuar o *late check-out* num outro quarto, mesmo que de diferente categoria, ao mesmo preço. Este valor é lançado em sistema ópera na conta do cliente.

Também há outros elementos que podem ser lançados em ópera na conta do cliente, mas que apenas são cobrados caso não haja devolução dos mesmos, tais como adaptadores de fichas, guarda-chuvas e outros.

ENTREGA DE MATERIAL DE ANIMAÇÃO

Na receção também há material de entretenimento disponível. Cartas de jogar, bilhar, tacos e bolas de golf, raquetes e bolas de ténis, xadrez, dominó e bola de futebol são todos os equipamentos que podemos disponibilizar aos clientes do hotel.

O procedimento a tomar para o empréstimo deste material é, pedir o número do quarto e uma assinatura num livro de registo de saída deste tipo de material, e então depois entregar o material ao cliente. Quando este devolve o material, é assinado no mesmo livro de registo quem recebeu e a que horas.

RESERVAS DE RESTAURANTES TEMÁTICOS E PIQUENIKES

Como referido anteriormente, os clientes, ao *check-in*, recebem um determinado número de vouchers (dois vouchers por semana de estadia) para poderem reservar e usufruir de restaurantes à carta. Esta reserva é efetuada na receção, sendo este registo efetuado num documento próprio, o número do voucher, quarto do cliente e número de pessoas. O voucher que o cliente tem também é preenchido e carimbado para que este entregue na noite em que irá jantar.

As reservas para os piqueniques também são efetuadas na receção, bastando apenas o cliente se dirigir a receção, indicar o número do quarto, número de piqueniques e se tem alguma alergia. No entanto, estas reservas só podem ser efetuadas o dia anterior até as dezassete horas. Normalmente a recolha destes piqueniques no dia são no restaurante ao pequeno almoço. No entanto há exceções de recolha, podendo esta ser na receção se for por exemplo para um grupo ou para clientes que pedem a hora de recolha antes da abertura do restaurante.

SITTINGS

Este é o procedimento a tomar quanto o hotel se encontra acima dos noventa por cento de ocupação, de forma a organizar de forma fluente a entrada de clientes que vão ao jantar no restaurante *buffet* à noite.

Numa fase inicial, para efetuar esta contagem e divisão era necessário obter um relatório do ópera para contabilizar o total de clientes do hotel e saber em que horas de jantar estavam. Por este processo ser complicado e requeria um bocado de tempo de trabalho, foi criado por mim, um documento em Excel que agiliza este processo, por apenas contar as saídas do dia seguinte, inserir nos campos e também as chegadas. Um processo que antes demorava uma hora ou mais, foi reduzido para dez minutos e até pode ser feito com avanço de três dias.

PERFIS DE CLIENTES

Após o *check-in* dos clientes estar efetuado, é necessário acabar de preencher, rever e retificar os dados dos mesmos em ópera. Quando é efetuado o scan da identificação, não é necessário verificar os dados pessoais, apenas sendo necessário inserir correio eletrónico e número de telefone ou telemóvel, caso o cliente tenha disponibilizado. Continuando em ópera, sendo o hotel um tudo incluído, há certos produtos que não fazem parte deste regime, logo é necessário acionar um campo “*no post*”, que bloqueia o cliente de consumir produtos *premium* sem ter de pagar. Também, se no ato de *check-in* o cliente aceita fazer parte do programa de fidelização Pestana, neste processo é criado o seu perfil de membro com o respetivo número que lhe foi atribuído.

Esta informação está toda anexada com o documento *registration card* que foi dado ao cliente no *check-in*. Após estar tudo em conformidade, este documento é anexado num arquivo por número de quarto durante a estadia do cliente.

IMPRESSÕES

Existem diversos tipos de impressões que são necessárias para efetuar o trabalho de receção. O programa semanal, o diretório, que contém informação mais detalhada sobre o hotel nas diversas línguas, cartões da hora de jantar, vouchers de reserva de restaurantes à carta, vouchers de parque de estacionamento, vouchers de convite de tour pelo hotel e horários do autocarro de cortesia do hotel.

Para este material, é possível imprimir diretamente dos computadores da receção ou então enviar um email à secretária de direção para efetuar as impressões, visto que estas apenas podem ser efetuadas na impressora da direção.

TOUR PELO HOTEL

Em certos casos, foi me pedido para efetuar a tour pelo hotel. Esta tour consiste em mostrar aos clientes todas as instalações do hotel e esclarecer qualquer dúvida ou curiosidade que estes possam ter.

CHAMADAS

O procedimento relativamente a receber chamadas ou efetuar chamadas é o seguinte: identificar o hotel e identificar-se, perguntar com quem e está a falar e esclarecer a conversa. Se necessário registar a conversa em “*daily*” ou então transferir para o departamento em questão, caso não seja a receção

OUTROS PROCEDIMENTOS

Existem muitos outros procedimentos que fazem parte de um trabalho de rececionista. Efetuar a passagem de turno requiere uma contagem de caixa pelo turno anterior e o turno seguinte, deixar o *back e front office* organizado e arrumado, verificar o registo de chaves entregues e recebidas e contabilizar, passar informação de tarefas que estejam pendentes para os colegas do turno seguinte e informar qualquer situação extraordinária.

Todos os dias, ao dar entrada no serviço, é necessário confirmar a ocupação do hotel e quantos hóspedes estão alojados. No turno da manhã, é necessário reconfirmar as chegadas de clientes do dia que foram preparadas no dia anterior e preparar as bebidas que são oferecidas a estes mesmos clientes quando chegam para dar entrada no hotel. É necessário também, em qualquer mudança de turno, verificar o registo diário e informar-se de todas as situações que decorreram no turno anterior. No caso quando o colaborador volta dos dias de folga, este tem que verificar os dias anteriores na integra para se atualizar.

Ao entregar chaves de outros departamentos, pois estas ficam guardadas na receção, é necessário efetuar um registo de quem irá levar a chave e de quem entregou.

Em envio de emails é necessário, em todos os emails, identificar-se.

Quando utilizamos o sistema ópera por alguma razão, é necessário efetuar a entrada com o utilizador pessoal e não utilizar a conta de outro colaborador.

6.3. SITUAÇÕES ESPECIAIS

AMBULÂNCIA

Ocorreu uma situação em que foi necessário chamar os bombeiros. Um colega da cozinha magoou-se e foi necessário assistência. Foi preenchido um relatório de ocorrências na receção e depois entregue aos seguranças do hotel.

CANCELAMENTOS DE VOOS

Durante o período de estágio ocorreram diversos cancelamentos de voos no Aeroporto Internacional da Madeira Cristiano Ronaldo devido a condições climáticas adversas. O hotel Pestana Royal disponibilizou, nas várias vezes em que esta situação aconteceu, diversos quartos disponíveis para passageiros afetados por estas situações. Nestas situações, o procedimento a efetuar é o seguinte: informar o departamento de *housekeeping* e, já na receção, preparar as chegadas destas pessoas com 1 documento *registration card* e programar os cartões chave dos quartos disponibilizados.

OVERBOOKING

Uma única vez o hotel onde foi efetuado o estágio entrou em situação de *overbooking*. A determinados clientes foi necessário informar a situação e reencaminhar os mesmos para outro hotel da cadeia. Eram chamados táxis para cada família que mudaram de hotel.

EQUIPAS DE DESPORTO

O hotel também foi alvo de escolha por várias equipas desportivas. Durante o estágio recebeu diversas equipas que apenas tinham um ou dois dias de estadia. Para estes grupos o procedimento era diferente de um *check-in* normal. Apenas necessitávamos de efetuar o scan da identificação dos membros do grupo e entregar, num envelope identificado, os respetivos cartões chave a cada um.

6.4. ANÁLISE F.O.F.A.

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
Bom acolhimento e boas hospitalidade para com o turista	Quartos com vista para outros prédios
Localização privilegiada com acesso á orla marítima	Restaurante buffet com capacidade reduzida
Local sossegado e seguro	Excessiva dependência de operadores turísticos
Oferta de quatro tipos de restaurante	Receção de grupos que poderão causar impacto negativo nas <i>reviews</i> online
Equipa de colaboradores composta maioritariamente por jovens	Receção de poucos clientes individuais e que reservam diretamente no website Pestana
Autocarro de cortesia ligando o hotel ao Funchal	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Melhorias no campo sustentável, reforçando a relação com operadores turísticos	Abertura de novas unidade hoteleiras nas proximidades

6.5. POSSIBILIDADES DE MELHORIA

- Poupança no papel:
 - Os gastos de papel só na área de receção são imensos. É possível em diversos aspetos, reduzir substancialmente os gastos de papel:
 - Em vez de, em cada chegada, fornecer um diretório, a solução mais económica seria colocar um em todos os quartos, nas línguas mais utilizadas, plastificado para ter maior duração, evitando assim de gastar por semana mais de quinhentas folhas de papel só neste aspeto;
 - Criar uma plataforma online ou um documento em Excel para efetuar os registos de reservas de restaurantes à carta e também para os piqueniques, evitando assim consumo de papel e tempo de recursos humanos.
 - Convite das colegas Relações Públicas para efetuar a tour no hotel deveria de estar especificado no programa semanal e não num documento à parte, poupando assim papel e tempo de recursos humanos;
 - Atenção por parte dos colaboradores relativamente a impressões de relatórios que apenas são utilizados a curto prazo e que não há necessidade de impressão;
 - Horário do autocarro de cortesia também incluído no programa semanal, poupando papel e recursos humanos no corte destes horários.
 - Definir um limite de gastos semanais de um montante específico de resmas de papel por semana.
- Reciclagem:
 - Reforçar as políticas de reciclagem no hotel, sensibilizando todos os colaboradores e hóspedes de forma a melhorar este aspeto que ainda tem muito por ser trabalhado.
 - Colocação de mais contentores de diferenciação de resíduos;
- Organização e definição clara de objetivos de cada departamento:

- Saber o que é que cada departamento faz e até onde são os limites do mesmo, para que se agilize os processos internos.
 - Esta informação deve ser clarificada, definida e exposta a todos os colaboradores.
- Ter horários e folgas dos diversos departamentos na receção para que, nas alturas em que seja preciso entrar em contacto com alguém, não esteja a ser em má altura.
- Reforçar políticas de sustentabilidade.

7. CONCLUSÃO

O trabalho de receção é crucial para o bom funcionamento geral de um local de alojamento, em especial hotéis. É aqui que todos os clientes vêm para efetuar pedidos, de ajuda, entrada no hotel, reservas de serviços, entre muitas outras coisas. O contacto direto com o cliente é efetuado neste departamento, mais do que qualquer um.

Durante o período de estágio foram efetuadas entradas e saídas de clientes, preparação de chegadas destes clientes, reservas de serviços variados, mudanças em reservas, mudanças de quartos, organização do local de trabalho em mudança de turnos, mudanças de quartos, tratar de clientes nas suas diversas questões, dúvidas e requisições, inserção de dados pessoas de clientes em sistema, entre outros procedimentos. Para poder desempenhar os encargos que foram destacados e concluí-los com sucesso, foi posto em prática o conhecimento de línguas não-nativas, o entendimento e conhecimento de sistemas de informação e o saber trabalhar em equipa.

Em geral, a conclusão deste estágio foi efetuada com sucesso e positividade, pois todos os objetivos foram atingidos e dificuldades superadas durante o período de estágio. A maior dificuldade sentida foi o contacto com clientes de língua alemã num período inicial de estágio. No entanto, após imenso contacto com clientes desta nacionalidade, foi possível desenvolver as capacidades de comunicação em alemão e na maioria dos casos com sucesso, ajudar clientes e entender as suas questões. As dúvidas de surgiram durante este período foram sempre esclarecidas pela orientadora de estágio e por todos os membros da equipa de receção.

Efetuar o estágio no referido hotel na área de receção foi uma mais valia, para mim como aluno, em que evolui no que concerne a capacidades de comunicação direta com clientes, capacidades de organização e entendimento geral de como uma unidade hoteleira funciona. Também foi uma mais valia para a organização e para a área em si, pois o contributo do trabalho efetuado foi impactante e ajudou positivamente o funcionamento do departamento. Dado isto, as perspetivas de trabalho futuro são bastante boas e irão ser continuas pois, após o fim das quatrocentas e quarenta horas de estágio, a organização propôs um contrato de trabalho a termo, na qual foi aceite gratificamente.

8. BIBLIOGRAFIA

Vários, 2018. *Pestana*. [Online]

Available at: <https://www.pestanagroup.com/pt/pestana-group/history-2/>

[Acedido em 2018].

Wikipédia, 2017. *Grupo Pestana*. [Online]

Available at: https://pt.wikipedia.org/wiki/Grupo_Pestana

[Acedido em 2018].

9. GLOSSÁRIO

Check-in- Registro de entrada na recepção de um hotel; apresentação de passagens, passaportes e outros documentos no balcão da companhia de transporte antes da viagem.

Night Audit - Departamento do hotel que opera durante a noite, levando a cargo tarefas como o lançamento de débitos, e o controlo dos mesmos.

Check-out - momento no qual o hóspede, ao deixar o hotel, verifica e encerra suas diárias e extras a descoberto no período garantindo crédito para as próximas estadas.

No show - reserva confirmada e que não tenha sido utilizada nem cancelada pelo hóspede ou agência; não comparecimento.

HouseKeeping - Serviço de Andares; Andares.

À carta (restauração) - regime de escolha ou seleção dos pratos de uma ementa, que oferece uma variedade de alimentos preparados para confeção, desde entradas até às sobremesas, com preços variáveis.

Buffet (restauração) - Serviço de refeições prestado pelos estabelecimentos hoteleiros ou estabelecimentos de restauração, aos clientes, de forma a que os mesmo se sirvam à vontade dos alimentos confeccionados e cuidadosamente expostos em mesas alongadas, normalmente com o amparo dos profissionais de cozinha, sendo servidos pratos quentes e frios.

Overbooking - prática de confirmação de reservas acima da capacidade de ocupação, na expectativa de cancelamentos, não comparecimentos ou em erros; excesso de reservas acima de 100%.

Late check-out - saída permitida após o vencimento da diária.

Registration Card - Documento que contem dados relativamente a estadia de um cliente.

Análise F.O.F.A.- Ferramenta que permite fazer um diagnóstico estratégico da empresa no meio em que está implantada e assim definir os objetivos futuros;