

A QUEM AVISAR Responsável de recepção	ONDE TRABALHA Recepção, entrada e áreas comuns	JORNADA _____	RAMAL / WHATSAPP _____
---	--	------------------	---------------------------

1 O seu dia, em quatro momentos

 ABERTURA Passagem de turno Ler o livro de ocorrências, conferir caixa e chaves, ver chegadas e saídas do dia.	 MANHÃ Check-out Saídas do dia. Seguir a POP 02 .	 TARDE Check-in Chegadas do dia. Seguir a POP 01 .	 FECHAMENTO Fecho de turno Fechar o caixa, atualizar o livro, guardar chaves e passar o turno.
---	---	---	---

2 O material do balcão

 Fichas de hóspede (FNRH)	 Quadro de chaves	 Maquininha de cartão	 Livro de ocorrências	 Mapa e passeios	 Telefone e WhatsApp
---	---	---	---	--	--

Antes de tocar em dinheiro, documento ou dado de hóspede

O caixa é conferido no início e no fim de todo turno, sempre por escrito. Documento, cópia, cartão e dado pessoal de hóspede **nunca ficam em cima do balcão nem saem da recepção**. Não fotografe nem compartilhe dados de hóspede em conversas pessoais.

3 Os três erros que não podem acontecer

 Entregar chave sem conferir Chave só é entregue ao hóspede identificado e registrado. Nunca a acompanhante, motorista ou visitante.	 Prometer sem confirmar Passeio, upgrade, horário, desconto ou late check-out: nada é prometido antes da confirmação do responsável.	 Não registrar Pedido, reclamação, avaria, valor recebido ou saída de cart: se não está escrito, não aconteceu.
--	--	---

4 Diante do hóspede

 Sempre - Levantar, olhar nos olhos, cumprimentar pelo nome. - Atender quem está presente antes do telefone. - Confirmar por escrito o que foi combinado.	 Nunca - Discutir preço, colega ou outro hóspede no balcão. - Informar o número do bungalô de um hóspede a terceiros. - Deixar o balcão e o caixa sem ninguém.	 Se houver reclamação - Ouvir até o fim, sem interromper nem justificar. - Registrar o fato e avisar o responsável na hora. - Retornar ao hóspede com a resposta, sempre.
--	---	--

QUANDO FAZER	DURAÇÃO DE REFERÊNCIA	ANTES DE COMEÇAR	EM CASO DE DÚVIDA
A partir do horário de entrada definido	a medir no local	Bungalô liberado pela governança	Parar e perguntar

-  **Preparar a chegada antes de o hóspede aparecer.**
Conferir a reserva, o número de hóspedes, as noites e os pedidos especiais.
VERIFICAR
Bungalô liberado e pronto.
-  **Receber na entrada, com água e sombra.**
Cumprimentar pelo nome, oferecer onde sentar e cuidar da bagagem.
VERIFICAR
Hóspede acomodado antes da papelada.
-  **Conferir documento e preencher a ficha de hóspede.**
Documento com foto do titular. Registrar todos os hóspedes, inclusive crianças.
VERIFICAR
Nome igual ao da reserva.
Ficha assinada.
-  **Confirmar em voz alta o que está combinado.**
Noites, café, refeições incluídas, horário de saída e forma de pagamento.
VERIFICAR
Hóspede repetiu e concordou.
-  **Registrar sinal, caução ou pagamento antecipado.**
Emitir o comprovante na hora e anotar no caixa.
VERIFICAR
Valor lançado. Comprovante entregue.
-  **Explicar a casa em menos de dois minutos.**
Horários do restaurante e do beach club, wi-fi, água, luz, kite e segurança na praia.
VERIFICAR
Wi-fi e horários anotados por escrito.
-  **Avisar sobre o que é risco, sem assustar.**
Correnteza e horário de maré, sol, caminhos à noite, tomada e chuveiro a gás.
VERIFICAR
Aviso dado a todos, sempre.
-  **Entregar a chave ao hóspede identificado.**
Anotar a saída da chave no quadro e no livro.
VERIFICAR
Chave certa, bungalô certo, registrado.
-  **Acompanhar até o bungalô com o cart.**
Levar a bagagem, mostrar o caminho de volta e o ponto de apoio mais próximo.
VERIFICAR
Cart devolvido ao ponto e em carga.
-  **Mostrar o bungalô e conferir junto.**
Luz, ventilador, chuveiro, água, tranca e mosquitoireiro.
VERIFICAR
Problema encontrado vira aviso na hora.
-  **Perguntar sobre restrição alimentar e horário de chegada ao restaurante.**
Passar a informação à cozinha no mesmo dia.
VERIFICAR
Cozinha avisada e confirmou.
-  **Lançar o check-in no sistema e no livro de ocorrências.**
Bungalô ocupado, número de hóspedes, saída prevista e pedidos pendentes.
VERIFICAR
Mapa de ocupação atualizado.

Se algo der errado

Bungalô não liberado, overbooking, documento que não confere, pagamento recusado, hóspede alterado ou visivelmente doente: **não improvise e não discuta no balcão.** Acomode o hóspede, ganhe tempo com cortesia e chame o responsável de recepção imediatamente.

QUANDO FAZER	DURAÇÃO DE REFERÊNCIA	ANTES DE COMEÇAR	AO TERMINAR
Até o horário de saída definido	a medir no local	Extrato do hóspede conferido	Avisar a governança que o bungalô saiu

-  **Na véspera, confirmar a saída e o transporte.**
Horário de partida, traslado, voo e pedido de late check-out.
VERIFICAR
Transporte confirmado por escrito.
-  **Fechar o extrato antes de chamar o hóspede.**
Diárias, restaurante, bar, frigobar, passeios, kite e lavanderia.
VERIFICAR
Todos os pontos de venda lançados.
-  **Confirmar os consumos com o restaurante e o bar.**
Perguntar se há comanda aberta antes de apresentar a conta.
VERIFICAR
Nenhuma comanda em aberto.
-  **Apresentar a conta com calma, item por item.**
Explicar cada lançamento antes de falar do total.
VERIFICAR
Hóspede entendeu e concordou.
-  **Receber o pagamento e emitir o comprovante.**
Conferir o valor na maquininha antes de o hóspede assinar.
VERIFICAR
Valor certo. Comprovante entregue.
-  **Liberar a caução e devolver o que está guardado.**
Cofre da recepção, documentos, valores e objetos deixados em guarda.
VERIFICAR
Devolução assinada pelo hóspede.
-  **Receber a chave e dar baixa no quadro.**
Chave não devolvida vira aviso imediato ao responsável.
VERIFICAR
Chave no quadro, registrada.
-  **Pedir a conferência do bungalô à governança.**
Objetos esquecidos, avaria, frigobar e enxoval.
VERIFICAR
Retorno recebido antes da partida.
-  **Cuidar da bagagem e do tempo de espera.**
Guardar a bagagem, oferecer água, sombra e banheiro até o transporte chegar.
VERIFICAR
Bagagem contada na entrega.
-  **Perguntar como foi a estadia e ouvir até o fim.**
Registrar elogio e reclamação com as palavras do hóspede.
VERIFICAR
Retorno anotado no livro.
-  **Acompanhar até o transporte e despedir-se.**
Ajudar a carregar e confirmar o destino com o motorista.
VERIFICAR
Nada esquecido no cart.
-  **Lançar a saída e liberar o bungalô para limpeza.**
Atualizar o mapa de ocupação e avisar a governança.
VERIFICAR
Governança avisada e confirmou.

Se algo der errado

Contestação de valor, cartão recusado, avaria no bungalô, objeto esquecido, chave perdida ou hóspede que sai sem pagar: **não cobre, não acuse e não segure ninguém.** Registre o fato, mantenha a cortesia e chame o responsável de recepção imediatamente.

DATA	TURNO Manhã ☐ Tarde ☐ Noite ☐	RECEPCIONISTA	PASSA O TURNO A
------	--	---------------	-----------------

PONTO VERIFICADO			SIM	NÃO
1	Caixa conferido e fechado, valor igual ao registrado		☐	☐
2	Maquininha fechada, comprovantes arquivados		☐	☐
3	Quadro de chaves confere com o mapa de ocupação		☐	☐
4	Fichas de hóspede preenchidas, assinadas e guardadas		☐	☐
5	Chegadas e saídas do próximo turno preparadas		☐	☐
6	Restaurante e cozinha avisados (número de hóspedes, restrições)		☐	☐
7	Carts no ponto, em carga e sem avaria		☐	☐
8	Mensagens e pedidos de hóspede respondidos ou repassados		☐	☐
9	Livro de ocorrências atualizado e pendências escritas		☐	☐
10	Balcão limpo e organizado, sem dado de hóspede à vista		☐	☐

ALGO MARCADO "NÃO" — O QUE FOI E A QUEM AVISOU

PENDÊNCIA QUE PASSA PARA O PRÓXIMO TURNO

ASSINATURA DO RECEPCIONISTA

HORA DE TÉRMINO

TURNO RECEBIDO POR

Um "Não" não é uma falta
Marcar "Não" e avisar é fazer o trabalho corretamente. Passar um turno com pendência escondida, não.

TURNO OBSERVADO	DATA E HORA	INSPECIONADO POR	TIPO Rotina ☐ Surpresa ☐
-----------------	-------------	------------------	---

ITEM OBSERVADO		CONFORME	NÃO CONF.
1	 Acolhimento: levantou, olhou, cumprimentou pelo nome	☐	☐
2	 Hóspede presente atendido antes do telefone e do computador	☐	☐
3	 Ficha de hóspede completa, assinada e guardada fora da vista	☐	☐
4	 Caixa confere com os lançamentos, sem valor solto	☐	☐
5	 Quadro de chaves confere com o mapa de ocupação	☐	☐
6	 Livro de ocorrências legível, atualizado, sem lacuna	☐	☐
7	 Pedidos e reclamações repassados e com retorno dado	☐	☐
8	 Informação dada ao hóspede correta (horários, passeios, praia)	☐	☐
9	 Balcão limpo, apresentação pessoal e crachá conforme o padrão	☐	☐
10	 Checklist de passagem de turno preenchida e assinada	☐	☐

DESVIO CONSTATADO (FATO OBSERVADO, SEM JULGAMENTO)

AÇÃO IMEDIATA TOMADA

DESVIO JÁ OBSERVADO ANTES? NÃO ☐ SIM, 2ª VEZ ☐ SIM, REPETIDO ☐ → ENCAMINHAMENTO

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

RETORNO DADO EM (HORA)

CIÊNCIA DO RECEPCIONISTA

Como usar esta ficha

O retorno é dado **na hora e em particular**, nunca diante do hóspede ou da equipe. Um desvio isolado se corrige na hora. Um desvio que se repete vira reaprendizagem, não sanção. Um desvio que aparece em várias pessoas é problema de padrão, ferramenta ou tempo — não de pessoa.