

Modelo De Lista De Verificação Para As Operações Da Recepção Checklist

Procedimentos de Abertura

Tarefas a serem realizadas antes da abertura da recepção ao público.

Horário de Abertura Previsto

Valor inicial da gaveta de dinheiro.

Verifique o computador da recepção.

 Sim Não

Verifique a funcionalidade da conexão com a Internet/Wi-Fi.

 Sim Não

Verifique os materiais disponíveis na estação.

- Pensamentos
- Formulários para visitantes
- Cartões-chave
- Blocos de notas
- Artigos de papelaria

Data de Abertura

Insira a data...

Registo de entrada do hóspede

Passos para realizar o check-in dos hóspedes de forma eficiente e precisa.

Apelido do hóspede

Escreva alguma coisa...

Número de convidados

Insira um número...

Tipo de Quarto

- Padrão
- De luxo / Premium
- Suíte

Data de chegada

Insira a data...

Horário de entrada

Insira o horário...

Método de Pagamento

- Cartão de crédito
- Dinheiro em espécie
- Talão de Viagem

Número do cartão de crédito (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Pedidos/Observações Especiais

Escreva alguma coisa...

Check-out para hóspedes

Procedimentos para o tratamento das partidas de hóspedes.

Horário de saída.

Insira o horário...

Número do quarto

Insira um número...

Saldo pendente

Insira um número...

Método de Pagamento

- Cartão de crédito
- Dinheiro em espécie
- Cartão de Débito
- Outros

Detalhes do método de pagamento (por exemplo, os últimos 4 dígitos)

Escreva alguma coisa...

Deseja efetuar o check-out de forma rápida?

- Sim.
- Não

Comentários/Opiniões dos Hóspedes

Escreva alguma coisa...

Data da saída.

Insira a data...

Telefone e Comunicações

Atendimento de chamadas telefônicas, e-mails e pedidos de informação dos clientes.

O roteiro de cumprimento foi seguido?

Sim

Não

Número de chamadas recebidas

Insira um número...

Resumo das Chamadas/Mensagens Telefônicas Importantes

Escreva alguma coisa...

O serviço de atendimento telefônico está ativado?

Sim.

Não

Data da análise da mensagem de voz

Insira a data...

Data da Última Verificação de Mensagens de Voz

Insira o horário...

Canais de comunicação monitorados.

- Telefone
- E-mail
- Bate-papo
- Redes Sociais

Reservas e disponibilidade

Gerenciar reservas e a disponibilidade de quartos.

Total de quartos reservados hoje.

Insira um número...

Número de visitantes sem agendamento prévio.

Insira um número...

Data de chegada da nova reserva

Insira a data...

Horário da reserva (se aplicável)

Insira o horário...

Tipo de quarto reservado

- Solteiro(a)
- Duplo
- Suíte
- Sala de estar/Sala de convívio

Tem alguma solicitação especial?

- Sim.
- Não

Detalhes sobre Pedidos Especiais

Escreva alguma coisa...

Número de convidados na reserva

Insira um número...

Gestão de Dinheiro e Processamento de Pagamentos

Processamento seguro de pagamentos e gestão da caixa registradora.

Valor inicial da gaveta de dinheiro.

Insira um número...

Número de Transações

Insira um número...

Total de Numerário Recebido

Insira um número...

Total de Transações com Cartão de Crédito

Insira um número...

Receita Total Proveniente de Cartões de Crédito

Insira um número...

Total de Outros Métodos de Pagamento (Especificar)

Insira um número...

Existem divergências nos métodos de pagamento?

Sim.

Não

Observações sobre as Transações de Pagamento

Escreva alguma coisa...

Segurança e Proteção

Garantir que os protocolos de segurança e proteção dos hóspedes sejam seguidos.

Resultado do Teste do Alarme de Incêndio

Insira um número...

As luzes de emergência estão a funcionar?

- Sim.
- Não
- Não aplicável.

Funcionalidades da Câmera de Segurança

- Todos os sistemas operacionais.
- Operacionalmente limitado.
- Fora de serviço.

Última data da reunião informativa para o pessoal de segurança

Insira a data...

Observações sobre o incidente de segurança (se aplicável)

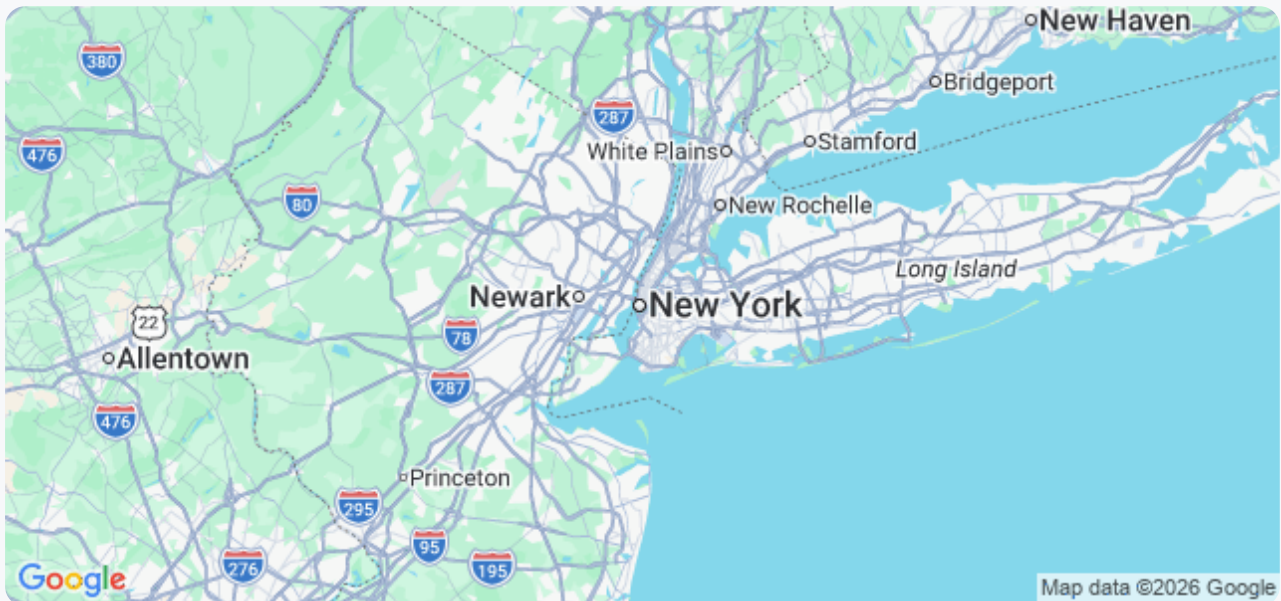
Escreva alguma coisa...

Estado do Teste do Sistema de Aspersão

- Aprovado(a)
- Falha
- Não aplicável.

Localização do kit de primeiros socorros de emergência

 [Set My Current Location](#)



Procedimentos de encerramento

Tarefas a serem realizadas antes de encerrar o atendimento no balcão de informações ao final do dia.

Horário de encerramento confirmado?

Contagem do caixa registrador

Insira um número...

Observações sobre eventuais divergências no caixa.

Escreva alguma coisa...

As chaves foram distribuídas/armazenadas com segurança?

Sim

Não

Sistema de segurança ativado?

Sim

Não

Data de encerramento

Insira a data...

Existem problemas ou é necessário realizar alguma manutenção?

Escreva alguma coisa...

Assinatura do Atendente do Balcão de Recepção

Relatórios e Documentação Diários

Registrar os dados relevantes e manter registros precisos.

Número total de registos/check-ins

Número total de saídas/registos de saída

Contagem de visitantes sem agendamento.

Número de ausências

Resumo de quaisquer problemas/incidentes.

Escreva alguma coisa...

Detalhe dos Métodos de Pagamento (por exemplo, cartão de crédito, dinheiro)

- Cartão de crédito
- Dinheiro em espécie
- Outros

Data do relatório

Insira a data...

Data de conclusão do relatório

Insira o horário...

Assinatura do Atendente do Balcão de Recepção

Equipamentos e Materiais

Verificar e repor os materiais e equipamentos essenciais da recepção.

Canetas - Quantidade

Insira um número...

Cartões de acesso para hóspedes – Quantidade

Insira um número...

Formulários de inscrição – Quantidade

Insira um número...

Estado da Impressora

- A trabalhar.
- Precisa de papel.
- Com mau funcionamento / Defeituoso

Estado do Sistema Telefónico

- A trabalhar.
- Requer atenção.

Última substituição do cartucho de toner

Insira a data...

Observações sobre materiais/equipamentos.

Escreva alguma coisa...