

Auditoria Da Experiência Do Hóspede: Lista De Verificação Da Prontidão E Qualidade Do Serviço Do Hotel Checklist

Chegada e registro de entrada

Avalia a experiência inicial do hóspede, incluindo a impressão causada pela fachada do hotel, a facilidade de estacionamento e os procedimentos de atendimento no balcão de recepção.

Contagem do fluxo de veículos na hora de chegada.

Atração visual – impressão geral

- Excelente
- Bom.
- Justo, imparcial.
- Pobre

Disponibilidade de lugares de estacionamento

- Amplo, suficiente.
- Adequado
- Limitado
- Completo

Tempo médio de espera para o check-in

Insira o horário...

Funcionários do balcão de atendimento — avaliação do profissionalismo

Escreva alguma coisa...

Serviços e comodidades disponíveis na receção.

- Folhetos
- Mapas
- Menus de restaurantes locais
- Guarda-chuvas

Sistema de Gestão de Filas

- Em bom estado e funcional.
- Presente, mas não totalmente funcional.
- Não presente.

Disponibilidade e limpeza dos quartos

Avalia o estado do quarto, a limpeza, as comodidades e a funcionalidade de todos os equipamentos.

Número do quarto

Insira um número...

Limpeza geral do quarto (classificação de 1 a 5)

- 1 - Pobre
- 2 - Justo
- 3 - Média
- 4 - Bom
- 5 - Excelente

Verifique se há manchas ou danos (selecione todas as opções aplicáveis).

- Tapete
- Estofamento
- Roupa de cama
- Cortinas
- Paredes
- Mobiliário
- Nenhum.

Observações sobre o estado/reparos necessários.

Escreva alguma coisa...


Funcionalidade do chuveiro (água quente/fria)

- A funcionar corretamente.
- Problema com a água quente.
- Problema com a água fria
- Não testado.

Funcionalidades do comando de televisão

- A trabalhar.
- Não está a funcionar.
- Não testado.

Documentação fotográfica (se aplicável)

 Upload File

Normas de Limpeza e Organização

Verifica o cumprimento dos protocolos de limpeza e dos controlos de qualidade estabelecidos.

Tempo de Preparação do Quarto (em minutos)

Insira um número...

Itens da lista de verificação confirmados (Marque todos os que se aplicam)

- Limpeza de todas as superfícies, removendo o pó.
- Limpeza dos acessórios da casa de banho
- Substituição da roupa de cama.
- Esvaziamento dos contentores de lixo
- Aspiração/limpeza de pisos com pano húmido.
- Limpeza de janelas
- Reabastecimento de artigos de higiene pessoal

Notas detalhadas sobre o estado do quarto (se aplicável).

Escreva alguma coisa...

Classificação geral de limpeza

- Excelente
- Bom.
- Justo; claro; feira.
- Pobre

Documentação fotográfica (opcional)

 Upload File

Data da Inspeção

Insira a data...

Número de Quartos Inspeccionados

Insira um número...

Recepção e Atendimento ao Cliente

Avalia o profissionalismo, a eficiência e a capacidade da equipa em atender às questões e pedidos dos hóspedes.

Tempo de espera para o check-in (em minutos)

Insira um número...

Estilo de Saudação (Acolhedor e Amigável?)

- Sim
- Não
- Precisa de melhorias.

Observações sobre as interações com os hóspedes (positivas/negativas)

Escreva alguma coisa...

Capacidade de atender aos pedidos dos hóspedes?

- Excelente
- Bom.
- Justo; razoável; adequado; claro; feira.
- Pobre

São fornecidas informações relevantes no momento do check-in?

- Comodidades do hotel
- Atrações locais
- Horário de funcionamento do restaurante
- Senha do Wi-Fi

Precisão das informações fornecidas?

- Totalmente preciso.
- Pequenas Imprecisões
- Imprecisões Substanciais

Nome do colaborador (para fornecer comentários)

Escreva alguma coisa...

Restaurantes e serviços de alimentação (se aplicável)

Verifica a limpeza do restaurante, a exatidão do menu, a qualidade do serviço e a segurança alimentar.

Temperatura das Unidades de Refrigeração (em graus Fahrenheit)

Insira um número...

Verificação da precisão do menu: O menu impresso corresponde ao menu disponível online?

- Sim
- Não
- Não aplicável.

Certificações de Segurança Alimentar Confirmadas (Selecione todas as que se aplicam)

- ServSafe
- APPCC
- Outro (especifique em TEXTO_LONGO)

Se for selecionada a opção «Outra» no campo de certificação, especifique:

Escreva alguma coisa...

Quantidade de sobras de comida armazenadas corretamente (em libras)

Insira um número...

Limpeza e apresentação da mesa.

- Excelente
- Bom.
- Justo; razoável; claro; feira.
- Pobre

Data da última intervenção de controlo de pragas.

Insira o horário...

Áreas e Instalações Comuns

Avalia a limpeza, a manutenção e a acessibilidade dos corredores, áreas de espera, casas de banho e outras áreas comuns.

Temperatura do átrio (em graus Celsius)

Insira um número...

Limpeza do piso (área de receção/hall de entrada)

- Excelente
- Bom.
- Justo; razoável; adequado; claro; feira.
- Pobre

Observações sobre o estado dos sanitários (especifique as áreas que necessitam de atenção)

Escreva alguma coisa...

Artigos Danificados ou em Falta (Marque todas as opções aplicáveis)

- Azulejo Quebrado
- Falta de sinalização
- Mobiliário Danificado
- Iluminação com defeito.
- Nenhum

Data da última limpeza profunda dos sanitários.

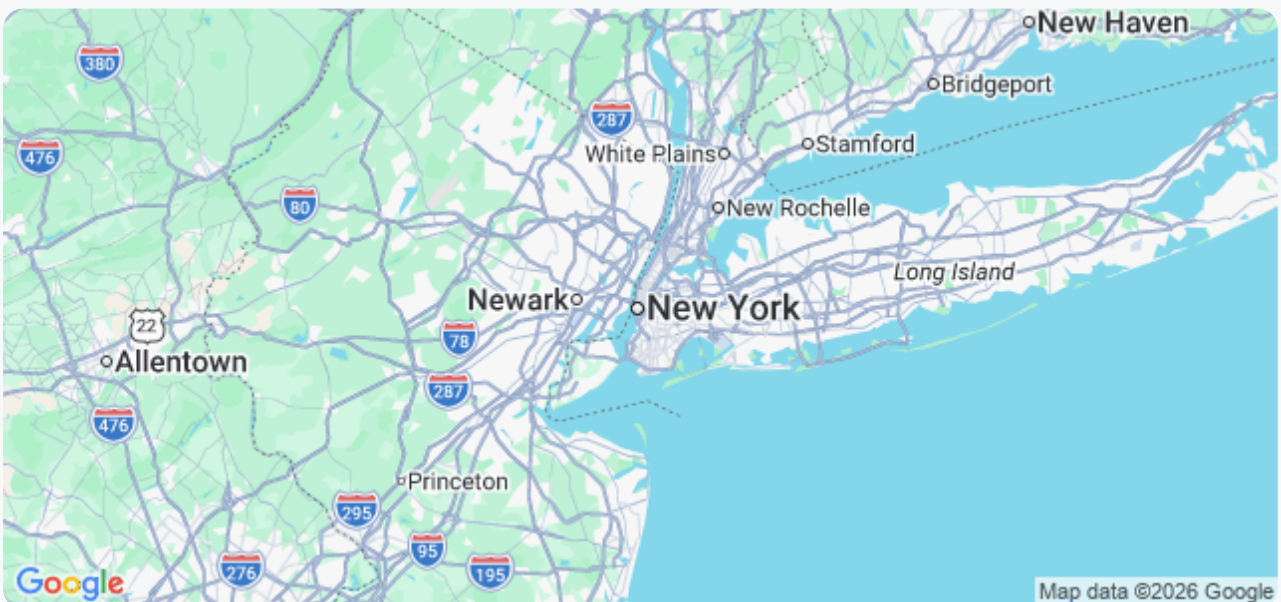
Insira a data...

Funcionamento do Elevador – Nível de Ruído Audível

- Normal
- Ligeiramente elevado.
- Exagerado, excessivo.

Localização de quaisquer perigos identificados.

 [Set My Current Location](#)



Segurança

Verifica os equipamentos de segurança contra incêndios, os protocolos de segurança e os planos de preparação para emergências.

Data da Inspeção do Extintor de Incêndio

Data do último simulado de incêndio

Os detetores de fumo estão a funcionar?

- Sim.
- Não
- Não aplicável.

O sistema de iluminação de emergência está em funcionamento?

- Sim.
- Não
- Não se aplica.

Número de elementos de segurança de serviço.

Quaisquer preocupações ou observações sobre segurança.

Escreva alguma coisa...

A iluminação exterior é adequada?

- Sim
- Não
- Não aplicável.

Anexe os registos do sistema de câmaras de segurança (se aplicável).

 Upload File

Tecnologia e conectividade

Confirma o correto funcionamento do Wi-Fi, da televisão, da tecnologia presente nos quartos e do suporte técnico associado.

Velocidade do Wi-Fi (Mbps)

Insira um número...

Processo de autenticação Wi-Fi

- Fácil e intuitivo.
- Requer assistência.
- Não funcional.

Seleção de Canais de TV

- Totalmente funcional.
- Canais limitados
- Não funcional.

Observações sobre os problemas técnicos encontrados.

Escreva alguma coisa...

Que serviços de conectividade foram testados?

- Wi-Fi
- Televisão no quarto
- Sistema telefônico
- Portas de carregamento
- Integração com Dispositivos Inteligentes

Integração com dispositivos inteligentes (por exemplo, assistentes de voz)

- Totalmente funcional.
- Parcialmente funcional
- Não disponível

Comentários e resolução de problemas dos hóspedes

Analisa os processos de recolha e tratamento de comentários e reclamações dos clientes.

Resumo das avaliações mais recentes dos hóspedes (última semana)

Escreva alguma coisa...

Número de reclamações de clientes resolvidas (na última semana)

Insira um número...

Categoria principal da reclamação (por exemplo, limpeza, atendimento, ruído)

- Limpeza
- Serviço
- Ruído
- Comodidades
- Localização
- Outros

Métodos de resolução utilizados (selecione todos os que se aplicam)

- Pedido de desculpas verbal.
- Desconto/Compensação
- Alteração de quarto
- Reembolso
- Outro – Especificar

Descrição detalhada de uma reclamação recente de um hóspede e da sua resolução.

Escreva alguma coisa...

Data da Reclamação

Insira a data...

Data da reclamação (aproximada)

Insira o horário...

Sustentabilidade e práticas ambientais

Verifica o cumprimento das iniciativas de sustentabilidade e dos protocolos ambientais do hotel.

Redução do consumo de água (em percentagem)

Insira um número...

Redução do consumo de energia (em percentagem)

Insira um número...

Programas de reciclagem em funcionamento.

- Reciclagem de Papel
- Reciclagem de Plástico
- Reciclagem de Vidro
- Compostagem de resíduos alimentares
- Outro (especifique)


Embalagens para os artigos de higiene pessoal dos hóspedes.

- Ecológico/Reciclado
- Padrão
- Dispensadores recarregáveis

Detalhes das Iniciativas de Eficiência Energética

Escreva alguma coisa...

Comprovativo de práticas de fornecimento sustentáveis (por exemplo, fornecedores de alimentos)

 Upload File

Data da Última Auditoria de Sustentabilidade

Insira a data...

Programa de Reutilização de Roupa de Cama

Implementado

Planeamento

Não implementado.