



Modelo De Lista De Verificação Para O Acompanhamento Da Chegada De Hóspedes Ao Hotel Checklist

Verificações a serem feitas antes da chegada.

Verifique se o quarto está pronto e se o sistema foi atualizado antes da chegada dos hóspedes.

Data Prevista de Chegada

Número de convidados

Tipo de quarto confirmado?

- Confirmado
- Necessita de confirmação.

Existem pedidos especiais que devemos ter em conta?

- Sim.
- Não

Detalhes sobre Pedidos Especiais

Escreva alguma coisa...

Horário estimado de chegada

Insira a data...

Verificação da sala

Confirme se o quarto está limpo, organizado e se cumpre os padrões de qualidade.

Número do quarto

Insira um número...

Estado do quarto (limpo/sujo/fora de uso)

- Limpo
- Sujo
- Fora de serviço / Indisponível

Problemas relacionados à limpeza (selecione todas as opções que se aplicam)

- Limpar o pó / Remover o pó
- Pisos
- Casas de banho
- Roupa de cama
- Mobiliário
- Janelas
- Nenhum

Temperatura (em graus Celsius)

Insira um número...

Funcionamento do sistema de aquecimento, ventilação e ar condicionado.

- A trabalhar.
- Não está funcionando.
- Precisa de reparação.

Notas/Comentários

Escreva alguma coisa...

Bem-vindo(a), hóspede!

Tarefas para garantir uma primeira impressão positiva e um processo de registo/check-in eficiente.

Estilo de Saudação

- Formal
- Casual
- Personalizado

Nome do hóspede (para confirmação)

Escreva alguma coisa...

Número do quarto

Escreva alguma coisa...

Número de convidados

Insira um número...

Tem alguma solicitação especial?

- Sim.
- Não

Detalhes sobre Pedidos Especiais

Escreva alguma coisa...

Programa de fidelização?

- Sim
- Não

Nível de Fidelidade (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Chave e acesso

Garanta a emissão adequada das chaves e a programação dos cartões de acesso.

Número do quarto

Insira um número...

Tipo de chave emitida

- Chave tradicional
- Cartão de acesso
- Chave móvel

Número do cartão de acesso (se aplicável)

Insira um número...

Código de acesso fornecido (se aplicável)

- Sim.
- Não

Detalhes do Código de Acesso (se aplicável)

Escreva alguma coisa...

Gestão de Chaves-Mestre

- Desconectado(a) / Saiu(da)
- Armazenado com segurança.

Data de lançamento (se aplicável)

Insira o horário...

Informações e Serviços

Forneça informações detalhadas sobre os serviços do hotel e as atrações locais.

Carta/Mensagem de Boas-vindas

Escreva alguma coisa...

O pequeno-almoço está incluído?

- Sim.
- Não

Número de dispositivos Wi-Fi registados

Insira um número...

Como chegar ao restaurante do hotel

- Fornecido
- Não fornecido.

Informações sobre atrações locais fornecidas?

Escreva alguma coisa...

Informações sobre a piscina/zona de spa disponíveis?

- Sim
- Não

Acompanhamento pós-check-in

Verifique rapidamente se o hóspede está satisfeito.

Horário para o contacto de acompanhamento

Insira o horário...

Satisfação do cliente – Primeira impressão

- Excelente
- Bom.
- Média
- Precisa de melhorias.

Observações sobre pedidos/preocupações especiais dos hóspedes

Escreva alguma coisa...

Tempo (em minutos) dedicado ao cliente.

Insira um número...

O hóspede confirmou que entendeu as indicações/informações sobre o hotel?

- Sim.
- Não