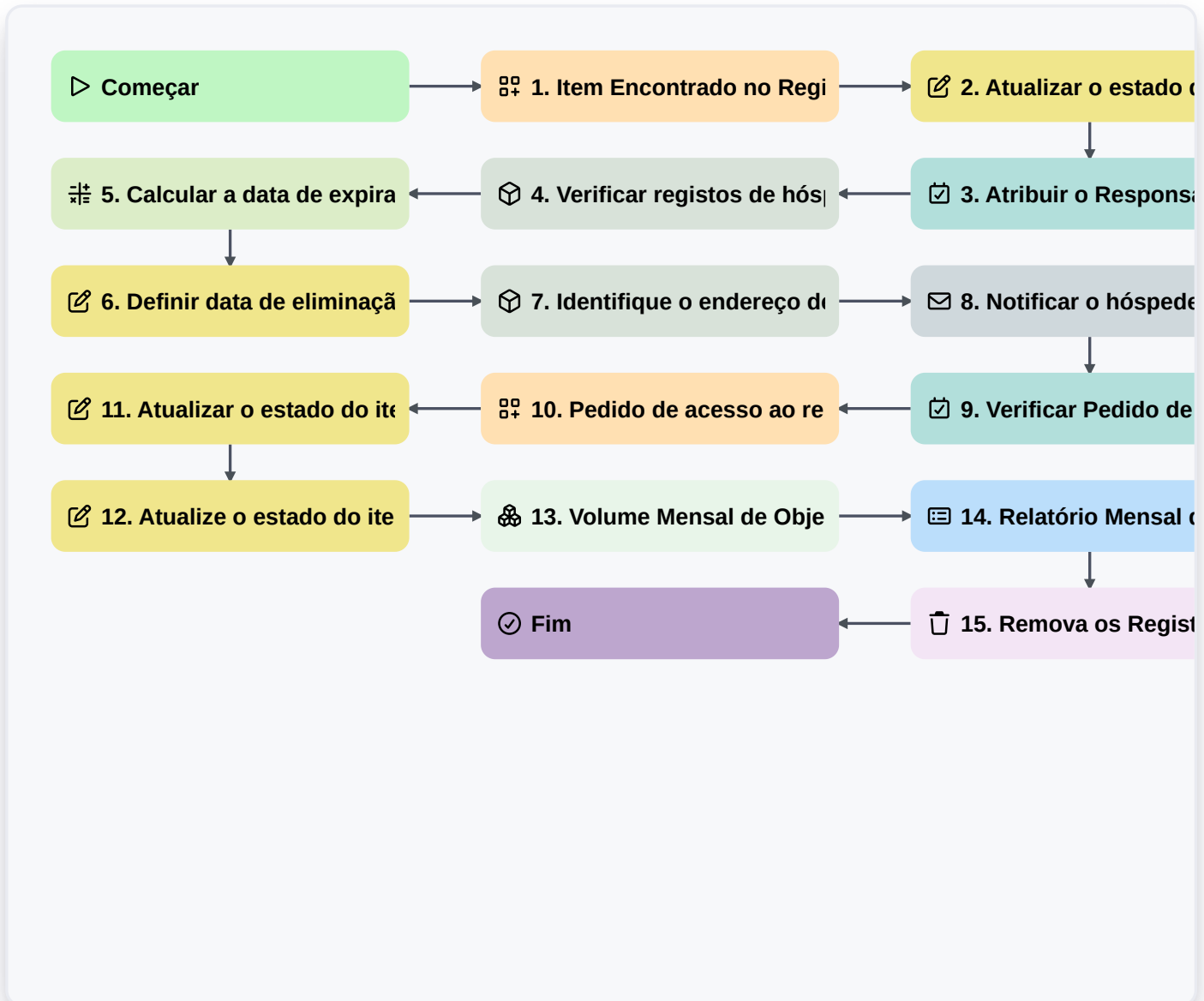


Processo De Gestão De Objetos Perdidos E Achados Do Hotel



▶ Começar

Início do fluxo de trabalho/processo.

🗄️ 1. Item Encontrado no Registo

Crie uma nova entrada no modelo de dados «Objetos Perdidos e Encontrados», incluindo detalhes como a descrição do objeto, o local onde foi encontrado e a data.

✍️ 2. Atualizar o estado do item

Atualize o estado do registo do artigo para «Em Armazenamento» assim que o artigo for processado pelos funcionários.

✅ 3. Atribuir o Responsável pelo Armazenamento

Crie uma tarefa para que o supervisor da equipe de limpeza coloque fisicamente o objeto no armário seguro.

🏠 4. Verificar registos de hóspedes.

Recupere as informações do hóspede a partir do modelo de dados «Estadia do Hóspede», com base no número do quarto onde o objeto foi encontrado.

5. Calcular a data de expiração da retenção.

Calcule a data em que o item deve ser descartado (Data de Encontro + 90 dias).

6. Definir data de eliminação

Atualize a entrada «Objetos Perdidos e Encontrados» com a data de validade calculada para o período de retenção.

7. Identifique o endereço de e-mail registrado.

Obtenha o endereço de e-mail associado ao hóspede a partir do registo do hóspede que foi recuperado.

8. Notificar o hóspede

Envie um e-mail ao hóspede informando-o de que um objeto foi encontrado no quarto dele.

9. Verificar Pedido de Reembolso

Crie uma tarefa para que o funcionário do balcão de atendimento verifique a identidade do cliente quando este responder ao e-mail.

10. Pedido de acesso ao registo de atividades

Crie uma entrada no modelo de dados «Reclamações» quando um cliente iniciar um pedido de devolução.

11. Atualizar o estado do item para «Reivindicado»

Atualize o estado do registo original de «Objetos Perdidos e Encontrados» para «Reivindicado» assim que a verificação for concluída.

12. Atualize o estado do item para «Devolvido»

Atualize o estado do item para «Devolvido» assim que o envio ou a recolha forem confirmados.

13. Volume Mensal de Objetos Perdidos

Some o número total de itens encontrados neste mês para monitorizar as tendências.

14. Relatório Mensal de Auditoria de Objetos Perdidos e Achados

Elabore um relatório que resuma os itens encontrados, os itens reclamados e os itens pendentes de descarte, para que a gestão possa analisá-lo.

15. Remova os Registos Expirados

Apague os registos do modelo de dados «Objetos Perdidos e Encontrados» depois de estes terem sido oficialmente descartados e registados.

Fim

Fim do fluxo de trabalho/processo.