

Diretrizes 2014



REDE MONT BLANC
DE APART HOTEIS

Mont *M*ont Blanc Apart Hotel – Nova Iguaçu

Mont Blanc Apart Hotel – Duque de Caxias

Mont Blanc Suítes

Porto Marina Mont Blanc Resort

Mont Blanc Diamond



REDE MONT BLANC
DE APART HOTEIS

1. Reservas

- 1.1. Reserva**
- 1.2. Políticas do hotel**
- 1.3. Documentos recebidos**
- 1.4. Grupos**
- 1.5. Sites**
- 1.6. Pré-pagamentos**

2. Recepção

- 2.1. Documentos da recepção**
- 2.2. Check-in**
- 2.3. Controle de Contas**
- 2.4. Auditoria**
- 2.5. Check- out**
- 2.6. Nota Fiscal Eletrônica**
- 2.7. Relatórios de segurança**

3. Faturamento

- 3.1. Cadastros**
- 3.2. Passo à passo do faturamento**
- 3.3. Reabertura e correção de contas**

4. Cobrança

- 4.1. Acompanhamento de faturas**
- 4.2. Bloqueio de Faturamento**
- 4.3. Cobrança**
- 4.4. Protesto**

5. Eventos

- 5.1. Apresentação de Proposta e Contratação**
- 5.2. Confirmação do Evento e Formas de Pagamento**
- 5.3. Ordens de Serviço**
- 5.4. Montagem e desmontagem dos espaços reservados**
- 5.5. Pós Venda**

6. Serviços

- 6.1. Mensageiros**
- 6.2. Governanta / Camareiras / Arrumadores / ASG**

7. Gerência

1. Reservas

1.1. Reserva

Para todas as solicitações, as políticas do hotel deverão ser informadas de forma clara, objetiva, cordial e por escrito. Há ferramentas no sistema que possibilitam o envio de e-mails com estas informações.

Não será permitido o faturamento a empresas cadastradas que apresentarem pendências (faturas em atraso), devendo proceder da seguinte forma:

- Verifica-se, ao receber o pedido de reserva, que a empresa está com pendências de faturamento no hotel. Estas pendências são informadas continuamente pelo departamento de cobrança;
- Informar de imediato ao cliente que somente poderão ser aplicadas outras formas de pagamento que não seja o faturamento;
- Solicitar que o cliente entre em contato com os departamentos de faturamento, financeiro e gerência para regularização imediata da mesma.
- Não serão acatadas reservas mediante negociações que ofereçam prazos que permitam a hospedagem sem a quitação dos títulos em atraso. Ou seja, todo acordo deverá ser feito para pagamento até a entrada dos hóspedes.

1.2. Políticas do hotel

POLÍTICA DE GARANTIA

- TODAS AS RESERVAS PRECISAM SER GARANTIDAS ATRAVÉS DE UM NÚMERO DE CARTÃO DE CRÉDITO / TRANSFERÊNCIA OU DEPÓSITO BANCÁRIO;
- PARA RESERVAS SEM GARANTIA, O CHECK-IN DEVERÁ REALIZAR-SE ATÉ ÀS 18:00 HORAS. APÓS ESTE HORÁRIO, A RESERVA SERÁ ACEITA MEDIANTE DISPONIBILIDADE DO HOTEL.

POLÍTICA DE CANCELAMENTO:

- AS RESERVAS PODEM SER CANCELADAS COM ATÉ 24 HORAS DE ANTECEDÊNCIA DA DATA DA CHEGADA, COM ISENÇÃO DE COBRANÇA DE UMA DIÁRIA.
- EM CASO DE GRUPOS ACIMA DE 05 (CINCO APARTAMENTOS), AS RESERVAS PODEM SER CANCELADAS COM ATÉ 72 HORAS DE ANTECEDÊNCIA.

POLÍTICAS DE DEVOLUÇÃO:

- SERÃO EFETUADAS AS DEVOLUÇÕES MEDIANTE POLÍTICAS DE CANCELAMENTO E HOSPEDAGEM;

POLÍTICA DE HOSPEDAGEM:

- CAFÉ DA MANHÃ SERVIDO NO RESTAURANTE INCLUSO NA DIÁRIA!
- INTERNET BANDA LARGA E GARAGEM INCLUSOS NA DIÁRIA (CONFORME DISPONIBILIDADE)
- CHECK-IN 14:00// CHECK-OUT 12:00
- CRIANÇA ATÉ 12 ANOS FREE (CORTESIA) ACOMPANHADA DE UM OU DOIS ADULTOS; EM CASO DE DUAS CRIANÇAS, COBRAMOS PELO VALOR DE UM ADULTO; A HOSPEDAGEM DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES, MENORES DE 18 ANOS, EM HOTÉIS, MOTÉIS, PENSÕES E CONGÊNERES SÓ SÃO PERMITIDOS SE O MENOR ESTIVER ACOMPANHADO DE UM DOS PAIS OU DO RESPONSÁVEL LEGAL, COM COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL EM AMBOS OS CASOS. EM CASO DE HOSPEDAGEM COM TERCEIROS, PARENTES OU NÃO, É NECESSÁRIA A AUTORIZAÇÃO DE UM DOS PAIS REGISTRADA EM CARTÓRIO E COM FIRMA RECONHECIDA. MENORES DE IDADE ENTRE 16 E 18 ANOS PODEM HOSPEDAR-SE SOZINHOS DESDE QUE SEJAM EMANCIPADOS.
- O HOTEL NÃO ACEITA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO;
- SE O CHECK-OUT ACONTECER APÓS ÀS 12:00, SERÁ COBRADO 50% DO VALOR DA DIÁRIA E APÓS ÀS 18:00 COBRAREMOS A DIÁRIA INTEGRAL.
- ***EM CASO DE ANTECIPAÇÃO DE CHECK-OUT, SERÁ COBRADO O VALOR DE MAIS UMA DIÁRIA, REFERENTE AO PERÍODO GARANTIDO NA SOLICITAÇÃO DE RESERVA. ESTA COBRANÇA JUSTIFICA-SE PELO FATO DE O HOTEL NÃO POSSUIR TEMPO HÁBIL PARA REVENDER ESTA UNIDADE.***
- ***É IMPORTANTE FRISAR QUE, CASO O HÓSPEDE INFORME A ANTECIPAÇÃO DE CHECK-OUT COM 24H DE ANTECEDÊNCIA, NÃO HAVERÁ COBRANÇA DE DIÁRIA EXCEDENTE AO QUE FOR UTILIZADO.***
- ACEITAMOS DINHEIRO, CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO (VISA // MASTERCARD // AMERICANEXPRESS)
- EM CASO DE PAGAMENTO DIRETO NO HOTEL, COBRAMOS O PAGAMENTO DE TODAS AS DIÁRIAS ANTECIPADAMENTE NO ATO DO CHECK-IN.
- CASO A SUA EMPRESA JÁ SEJA CADASTRADA, A DATA DE VENCIMENTO DO BOLETO CONTA 15 DIAS APÓS A SAÍDA DO HÓSPEDE.

1.3. Documentos recebidos

- Os documentos de autorização de faturamento deverão ser tratados da seguinte forma:

O documento de autorização de faturamento poderá ser recebido através de e-mail e serão arquivados na pasta “Reservas DC” que é compartilhada com os setores de reservas, recepção, faturamento e gerência;

1.4. Grupos

- Serão considerados grupos, as reservas solicitadas para número superior a 08 apartamentos SGL/DBL/TPL;
- Deverá haver prazo para confirmação (Dead Line) de 05 dias úteis;
- Para confirmação de reserva de Grupos de empresas cadastradas será necessário o pagamento de sinal de 50% e saldo faturado com prazo de 15 dias (de acordo com o limite de crédito);
- Para confirmação de reserva de Grupos de empresas sem cadastro e/ou solicitante particular será necessário o pagamento de sinal de 100% do valor antecipadamente com sinal de 50% até 10 dias antes do check-in e 50% até 03 dias antes do check-in. Em hospedagem para grupos os valores não são reembolsáveis;
- As tarifas já estão pré-estabelecidas e qualquer outro valor será tratado pela Gerência Comercial e de Hospedagem;
- Ao efetuar a reserva sempre colocar na observação a forma de pagamento, o que esta sendo faturado e o valor da tarifa a ser cobrada para evitar possíveis erros na cobrança da diária na recepção.
- Somente vincular o apartamento no dia da entrada, exceto em casos especiais com autorização da Gerência Comercial e de Hospedagem.

1.5. Sites / OTA's (Online Travel Agencies)

- Atualmente trabalhamos com os principais sites de vendas de hospedagens da Internet e todo o controle de disponibilidade dos mesmos deve ser feito diariamente pelo setor de reservas;



REDE MONTBLANC
DE APART HOTEIS

- ❖ **Booking.com** www.booking.com/hotelaces
 - Comissão: 12%
 - Condições de pagamento: pagamento somente direto ao hotel, podendo ser efetuado no ato da reserva de acordo com a tarifa.
 - ❖ **Expedia.com** www.expediapartnercentral.com
 - Comissão: 14%
 - Condições de pagamento: pagamento direto no hotel (check-in), podendo ser efetuado ao site no ato da reserva de acordo com a tarifa. Neste caso, o site envia um voucher com cartão virtual do próprio site para pagamento da hospedagem. A comissão é descontada já deste pagamento.
 - ❖ **Decolar.com** dext.decolar.com
 - **Atualmente inativo;**
 - ❖ **Hotel Urbano** book.hotelurbano.com/extranet
 - Trabalha com mark-up. O hotel fornece tarifa net e o site vende a tarifa que deseja aplicar. O pagamento é feito diretamente ao site e em seguida enviamos uma fatura para cobrança.
 - ❖ **B2B** www.b2breservas.com.br
 - A B2B Reservas é um portal acessado por agências de viagens associadas à ABRACORP (Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas);
 - Por reserva confirmada, pagamos uma taxa única de R\$ 3,80. Não há comissão para este site;
 - ❖ **Trend**
 - Trabalha com mark-up definido em 0,85%, sendo assim não há comissão;
 - Nesse caso, nosso produto é vendido apenas para agências de viagens.
- Ao firmar a parceria com cada site, o responsável pelo setor recebe treinamento adequado para operar todas as informações pertinentes às suas funções dentro da extranet;
 - Em casos especiais, a gerência executará abertura e fechamento de vendas do hotel, bem como aumento de aptos disponíveis para venda nos sites.

1.6. Pré-pagamentos

- Em caso de pré-pagamentos, o setor de reservas enviará para a recepção o voucher de reservas para débito do valor da hospedagem. A recepção por sua vez devolverá a documentação acompanhada do comprovante de lançamento do adiantamento;

2. Recepção

2.1. Documentos da recepção

- Os documentos de reservas deverão ser revisados diariamente, de acordo com a data de entrada dos hóspedes a fim de conferir as principais informações da reserva, tais como: data de entrada e saída, pagamento de despesas e tipos de apartamento;
- Os pagamentos de reserva para débito em cartão de crédito deverão ser processados até às 12h; Exceto para solicitações do dia;
- Cupons fiscais – deverão ser arquivados anexados ao relatório de venda em pasta específica;
- Comandas de minibar – São recebidas as vias branca e rosa e através da via branca faz-se o lançamento do cupom fiscal que por sua vez é arquivado na pasta do apartamento. A via rosa é entregue à Gerência responsável e a via branca é protocolada e devolvida ao setor de Governança;
- Rol de lavanderia – será lançado na recepção e arquivado na respectiva pasta do apartamento. A via amarela é entregue à gerência responsável para posterior consulta e conferência.
- Redução Z – deverá ser emitida na impressora fiscal da recepção até 00:00h e entregue ao responsável pelo caixa do restaurante;
- Cupons Fiscais – Devem ser recebidos e protocolados na recepção e arquivados nas pastas de apartamentos. No check-out, os cupons de pagamento direto são entregues aos hóspedes e os cupons de pagamento faturado/hotel card são organizados por data/mês.
- Todo arquivamento de documentos será feito no turno da manhã;

2.2. Check-in

- Conferir os dados da reserva;
- Orientar o hóspede quanto ao tipo de UH disponível, características e preços (exceto em caso de tarifa confidencial);
- Solicitar a placa do veículo caso o hóspede possua (mesmo sendo de locadora);
- Preencher o cadastro completo do hóspede no sistema (FNRH);
- Apresentar serviços, preços extras (se houver) e horários do estabelecimento;
- Efetuar a cobrança antecipada de todas as diárias na entrada, em caso de pagamento direto no hotel;
- Entregar chave/cartão;
- Operar equipamentos da recepção, tais como: computadores, impressoras, telefone, central telefônica, calculadora, máquina de cartão de crédito, entre outros;

2.3. Controle de Contas

- Verificação diária do saldo das contas de cada apartamento;
- Considerar saldo elevado caso haja no hotel mais de um apto de uma mesma empresa (somar o saldo);
- Proceder o fechamento de contas e encaminhar os recibos pré-faturados ao setor responsável;
- Fechamento de contas faturadas por tipo de ocupação:
 - Apto Sgl – a conta deverá ser fechada parcialmente com 05 diárias;
 - Apto Dbl – a conta deverá ser fechada parcialmente com 04 diárias;
 - AptoTpl – a conta deverá ser fechada parcialmente com 03 diárias;
 - Despesas extras devem ser fechadas ao alcançar o valor de R\$ 300,00.

2.4. Auditoria

- Controle e conferência de entradas efetuadas no dia;
- Controle de saídas previstas do próximo dia;
- Controle, verificação e cobrança de Noshows do dia;
- Controle de diárias – conferência de saldo de contas

- Verificação de estornos: digitalizar os estornos do dia e arquivar na pasta “estorno” em sua respectiva data. A via original deverá ser arquivada em pasta específica do mês.
- Digitalizar as Notas Fiscais/Recibo de Serviços e salvar, usando como referência o número da Ficha Razão, em pasta específica (reservas dc > faturamento > mês > data). Emitir relatório de Fichas Razões emitidas no dia e verificar se há discrepâncias. Este procedimento é válido para hotel card e faturado. Salvar documento conforme exemplo abaixo:
 - Em caso de faturado: **F.R. 54529**
 - Em caso de Hotel Card: **F.R. 54530 HC**

2.5. Check-out

- Identificar hóspede e UH para evitar o fechamento da conta errada;
- Efetuar os últimos lançamentos de consumos e serviços;
- Apresentar o detalhamento da conta ao hóspede;
- Esclarecer gastos e valores em caso de dúvidas, apresentando as respectivas comandas;
- Receber os valores de acordo com as políticas do hotel;
- Emitir recibo de locação;
- Ordenar as Fichas Razões para controle, separando-as entre faturados e hotel card;
- Em caso de saldo credor na conta do hóspede, proceder as políticas de devolução e quando necessário:
 - Cancelar o saldo de pagamento em cartão de crédito no momento do check-out no terminal POS;
 - Preparar documento de devolução/reembolso, coletar assinatura da gerência e enviar por e-mail ao financeiro;

2.6. Nota Fiscal eletrônica

- Todas as Fichas Razões de pagamento direto no hotel terão suas Notas Fiscais eletrônicas emitidas pela recepção no turno da tarde a partir de 12h até às 17h;

- Toda Nota Fiscal emitida pela recepção deverá ser enviada ao cliente com cópia para nfe.dc@redemontblanc.com.br ;

2.7. Relatórios de Segurança

A emissão destes relatórios permitirá proceder a entrada e saída de hóspedes mesmo que o sistema esteja inativo por qualquer motivo. Estes relatórios devem ser impressos a cada mudança de turno.

- Emitir o relatório de entradas previstas do dia;
- Emitir o relatório de saldo de uh's;
- Emitir o relatório de saídas previstas;
- Emitir o relatório de discrepância de uh's (permitirá saber quais uh's estão sujas e limpas, ocupadas ou vagas)

3. Faturamento

3.1. Cadastros

- Para cadastro de empresas junto ao hotel, é necessário que seja enviado, em papel timbrado, todos os dados cadastrais e última alteração contratual registrada. Deve-se efetuar a verificação da situação cadastral do CNPJ no site da receita federal e no site do SERASA, utilizando seu respectivo login e senha de acesso.
- Para efeito de faturamento, a mesma somente poderá utilizar-se desta ferramenta após passados três meses de uso contínuo dos serviços de hospedagem ou a partir da quarta solicitação de hospedagem mediante pagamento direto ou depósito bancário antecipado.
- O cadastro deverá ser transmitido entre os outros hotéis da Rede Mont Blanc para facilitar a utilização dos hotéis e promovendo a integração dos mesmos.
- Será necessário conferir também três referências comerciais.

IMPORTANTE:

- Após os três meses de cadastro ativo, será feita uma nova consulta ao Serasa e aí sim aberto um crédito inicial no valor de R\$ 5.000,00 (Cinco mil reais)

- Após seis meses de cadastro o crédito passa a ser de R\$ 7.000,00 (Sete mil reais)
- Este limite de crédito engloba faturas geradas a vencer, hospedagens na casa, e reservas futuras.
 - As empresas já cadastradas no hotel passarão a ter o limite de R\$ 7.000,00 (Sete mil Reais) a partir de 01/09/2014.

3.2. Passo à passo do faturamento:

1. Verificar na pasta “faturamento” as Fichas Razões da recepção;
2. Emitir relatório de contas fechadas do dia, para conferência das notas digitalizadas;
3. Conferir todas as notas e sua respectiva documentação antes de gerar o faturamento;
4. Emissão de NF-e se necessário;
5. Gerar os boletos / faturas de acordo com as especificações necessárias (notas separadas / centros de custos / entre outros)
6. Preparar os envelopes para correspondências, se necessário;
7. Enviar a documentação de cobrança aos clientes por e-mail;
8. Emitir relatório de faturas geradas no período e faturamento pendente no ponto de venda e apresentar à Gerência Comercial e de Hospedagem diariamente;
9. Emitir relatório de faturas à vencer com base na data de geração e apresentar à Gerência Comercial e de Hospedagem diariamente. Este por sua vez encaminhará o relatório para o setor de cobrança para acompanhamento;

3.3. Reabertura e correção de contas

- Em caso de discrepâncias nas Fichas Razões, o faturamento deverá proceder a reabertura de conta no respectivo caixa da recepção. Tal procedimento gera uma nova conta chamada ‘avulsa’ contendo as informações originais da conta reaberta;
- Isto feito, a gerência responsável deverá ser informada e proceder tais correções até o fechamento do próximo caixa;

4. Cobrança

4.1. Acompanhamento de faturas

- Após a geração do faturamento, o setor de cobrança concilia as faturas procedendo o envio de arquivo do sistema ao banco;
- O Setor de cobrança identifica as faturas pagas através do retorno de arquivo, efetuando assim as respectivas baixas no sistema;
- É feito também o acompanhamento de crédito em conta, efetuados através de transferências bancárias, DOC/TED, Sispag e outros meios de pagamento utilizados pelas empresas que utilizam os serviços do hotel.

4.2. Bloqueio de Faturamento

- As faturas não pagas bloqueiam o faturamento de novos pedidos de hospedagens;
- O setor de cobrança envia diariamente uma listagem de empresas com faturamento bloqueado aos setores de reservas, recepção, gerência e financeiro;

4.3. Cobrança

- Verificadas as faturas em aberto com um dia de atraso, o setor de cobrança envia um e-mail informando a empresa sobre o título em aberto;
- Após aguardar um retorno, no terceiro dia de atraso, faz-se um novo contato por e-mail e agora também um contato telefônico;
- Esses contatos são mantidos por até 30 dias;

4.4. Protesto

- Após 30 dias de atraso o título é encaminhado para protesto através do banco e a partir deste momento o pagamento somente será efetuado via cartório.

5. Eventos

5.1. Apresentação de Proposta e Contratação

- No primeiro contato com o Cliente, deve-se colher informações como Nome, telefone comercial e celular e e-mail para elaboração e envio da proposta de evento;
- Deve-se enviar o orçamento completo do evento, pois dessa forma são apresentadas todas as opções de serviços que o hotel oferece;

5.2. Confirmação do Evento e Formas de Pagamento

- O evento é confirmado a partir da definição de data e disponibilidade de sala, escolha das opções de serviços desejados e apresentação do valor total ao cliente;
- O pagamento do evento deve ser efetuado com até cinco dias de antecedência ao mesmo. Em caso de eventos maiores, esse prazo pode ser alterado em mais dias de antecedência;
- O pagamento dos serviços de Alimentos & Bebidas deve ser pago pelo cliente diretamente ao restaurante.

5.3. Ordens de Serviço

- Após verificar e confirmar o pagamento junto à gerência responsável, o Coordenador de Eventos deve gerar as ordens de serviço entregando-as aos setores de Gerência, Recepção, A&B, Governança e Montagem;
- Na recepção, deve ser entregue também a relação com todos os eventos previstos para a semana, atualizando quando necessário;

5.4. Montagem e desmontagem dos espaços reservados

- Os espaços reservados pelo cliente devem estar devidamente montados com 30 minutos de antecedência ao início do evento, inclusive equipamento de áudio e vídeo se contratados;
- A desmontagem do evento deve ocorrer sempre até 30 minutos após o término do evento.

- Faz-se necessário o intervalo de 1hr entre o término de um evento e o início de um próximo evento para organização e limpeza dos espaços;
- O Coordenador de Eventos deve estar atento para não agendar serviços de A&B no mesmo horário, respeitando sempre um intervalo de 15 minutos entre cada serviço;

5.5. Pós Venda

- Após o término do evento, deve-se buscar o feedback do cliente a fim de melhorar nossos serviços em caso de eventuais falhas, aproximar e fortalecer o relacionamento e projetar novas vendas no futuro;

6. Serviços

6.1. Mensageiro / Porteiro / Vigia

- Controlar e auxiliar a entrada dos hóspedes e clientes;
- Ajudar na descida do veículo;
- Retirar as bagagens do veículo (seja próprio, alugado ou táxi) e levá-las até a recepção e após o check-in até o apartamento;
- Cumprimentar o hóspede;
- Utilizar guarda-chuva sempre que necessário;
- Abrir a porta do estabelecimento;
- Informar-se sobre a existência ou não de reserva;
- Prestar informações necessárias;
- Acompanhar o cliente até a recepção;
- Controlar e auxiliar a saída dos hóspedes e clientes;
- Orientar até a entrada em seu veículo ou táxi;
- Arrumar as bagagens do hóspede no veículo;
- Solicitar o ticket do estacionamento;
- Assegurar-se que a saída do hóspede está liberada;
- Apoiar o hóspede;
- Fornecer informações pertinentes aos serviços oferecidos pelo hotel, inclusive horários;
- Fornecer informações sobre a região;

- Observar a movimentação externa do hotel;
- Por medida de segurança, trancar as portas do hotel às 23:30h e abrir às 06:00h.
- Auxiliar/providenciar na arrumação e limpeza do lobby e entrada do hotel;
- Cuidar do estacionamento dos veículos;
- Preencher tickets de garagem;
- Instruir manobristas (se houver);
- Estacionar e retirar veículos (se permitido pelo hotel);
- Guardar e entregar chaves;
- Apoiar os setores do hotel com entregas de documentos/volumes no hotel;
- Apoiar os setores do hotel realizando serviços externos de acordo com a necessidade da empresa;
- Orientar o hóspede no acesso a UH, conforme orientação da recepção;
- Orientar o hóspede quanto a utilização de equipamentos das UH's e áreas de lazer.

6.2. Governanta / Supervisora / Camareiras / Arrumadores / ASG

- Limpar, higienizar e arrumar a UH e demais áreas sob sua responsabilidade;
- Adequar a UH para receber o hóspede,
- Inspeccionar a UH, após a finalização do serviço de arrumação e limpeza;
- Arrumar a UH ocupada e pertences do hóspede (havendo pertences do hóspede espalhados pela UH, os mesmos devem permanecer no mesmo lugar);
- Operar equipamentos, abastecer e manobrar o carrinho de apoio;
- Conferir o consumo do minibar;
- Conferir a integridade das instalações e ausência de algum item, verificando o funcionamento de equipamentos e instalações;
- Detectar a presença de insetos, odores e ruídos excessivos nas UH's;
- Registrar a quantidade de hóspede por UH e sua normalidade;
- Receber, transmitir e monitorar pedidos dos hóspedes relativos a outros setores; atender solicitações e queixas dos hóspedes; atender recomendação para cliente VIP ou com necessidade especial; ouvir e comunicar ao superior as impressões e opiniões do hóspede;
- Contar e adicionar a roupa trocada para envio a lavanderia;

- Efetuar controles e registros, tais como: controle de estoque; controle de material extra, data de validade e conservação do produto; o tempo gasto na arrumação e limpeza; fazer inventário;
- Colaborar na segurança, impedindo o acesso de pessoas estranhas; comunicando as anormalidades de comportamento ou de uso do hotel a administração; assegurando sigilo sobre hábitos e intimidade do hóspede; observando fluxo e tipo de bagagem, entre outros;
- Recolher e registrar no livro de achados e perdidos, objetos esquecidos pelos hóspedes após o check-out.

7. Gerência

- Supervisionar e coordenar as atividades desenvolvidas nas suas áreas de atuação, dirimindo problemas e direcionando ações para o alcance dos níveis de qualidade e produtividade necessários.
- Responder pela qualidade dos serviços prestados, tendo como objetivo a satisfação dos clientes.
- Controlar as despesas do hotel, otimizando o resultado.
- Responder pela conservação do hotel, zelando pela manutenção e limpeza do patrimônio interno e externo, apresentando sugestões de melhoria.
- Realizar acompanhamento diário das receitas do hotel, através de relatórios diários, visando atingir os resultados.
- Responder pela decoração da recepção
- Acompanhar a preparação do café da manhã, verificando sua composição e qualidade.
- Supervisionar a área de eventos: salas, equipamentos, coffee breaks, faturamento, etc.
- Gerar e administrar os estoques do almoxarifado.
- Responder pela limpeza, arrumação, manutenção dos apartamentos e áreas sociais.
- Verificar o atendimento às ordens de serviços solicitadas pela Governança.
- Responder pela manutenção da recepção
- Realizar vistorias diárias para verificar a manutenção do hotel.



REDE MONTBLANC
DE APART HOTEIS

- Responder pelo contato com a lavanderia, quanto a qualidade dos serviços prestados aos clientes e lavagem do enxoval e uniformes do hotel, bem como contratar serviços de lavagem dos carpetes.
- Acompanhar check outs, respondendo pelo faturamento ao cliente.
- Vistar notas de despesas efetuadas e questioná-las, quando necessário.
- Responder por eventuais descontos e reduções concedidos, pelo controle de consumo interno, custos do pessoal e os custos em geral.
- Responder pelo estoque e reposição de uniformes.
- Responder pela rentabilidade conjunta das operações dos serviços prestados e pelos custos que elas representam, respeitando sempre as diretrizes orçamentárias.
- Ter sempre as estatísticas/números de sua unidade atualizados.
- Atuar como gestor de Recursos Humanos, desenvolvendo e capacitando sua equipe, a fim de alcançar os níveis motivacionais e de produtividade requeridos para consecução das metas da empresa.
- Aplicar os regulamentos em vigor (preços, tarifas, higiene e segurança, leis trabalhistas e sociais, etc.) em todas as áreas do hotel.
- Zelar pelo envio sistemático das faturas dos devedores, assegurar o controle das cobranças das taxas telefônicas.
- Definir a organização do trabalho do pessoal da operação
- Elaborar as escalas de serviço e participar no processo de recrutamento e seleção de sua equipe.
- Zelar pela boa coordenação entre os vários departamentos de sua unidade.
- Elaborar a política interna de premiação, de acordo com as diretrizes da empresa.
- Estar disponível para todo o pessoal e fomentar sempre o espírito do diálogo.
- Ser elo direto entre a Diretorial e os colaboradores e assegurar a boa comunicação nos dois sentidos.
- Auxiliar na formação e treinamento de colaboradores de outras unidades.
- Assegurar o tratamento das reclamações orais e por escrito
- Ficar atento à atuação e realizações da concorrência (acontecimentos, tarifas, etc.) dentro da zona geográfica de sua unidade.
- Aprovar despesas.



REDE MONTBLANC
DE APART HOTEIS

- Advertir, contratar e demitir colaboradores.
- Pode desempenhar missões específicas tais como: formação e treinamento de colaboradores de outras unidades, teste de serviços ou de novos produtos, etc.

