

PERFIL PROFISSIONAL



RECECIONISTA DE HOTEL

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 4 de 29 de janeiro de 2011 com entrada em vigor a 29 de abril de 2011.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 45 de 08 de dezembro de 2011 com entrada em vigor a 08 de março de 2012.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 18 de 15 de maio de 2012 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2012.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

Publicação e atualizações

- QUALIFICAÇÃO:** RECECIONISTA DE HOTEL
- DESCRIÇÃO GERAL:** Executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.
- 7ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 12 de 29 de março de 2015 com entrada em vigor a 29 de março de 2015.
- 8ª Actualização em 01 de setembro de 2016.
- 9ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.
- 10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.
- 11ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.
- 12ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.
- ACTIVIDADES**
- 1. Efectuar as operações de reservas da unidade hoteleira.**
- 1.1. Atender clientes, quer pessoalmente, quer por telefone, fax, e-mail ou outro meio de comunicação, prestando informação, nomeadamente, sobre a disponibilidade de alojamento, suas características e preços;
 - 1.2. Efectuar a reserva do alojamento, procedendo aos respetivos registos e dando indicações aos clientes sobre os procedimentos necessários para a realização da reserva.
- 2. Efectuar o “check-in” dos clientes.**
- 2.1. Acolher os clientes e verificar a existência de eventuais reservas;
 - 2.2. Proceder à inscrição dos clientes no registo da unidade hoteleira;
 - 2.3. Entregar a chave ou o cartão magnético dos alojamentos aos clientes e indicar-lhes o percurso de acesso ao mesmo e providenciar o eventual serviço de bagagens.
- 3. Prestar informações e apoio aos clientes sobre a unidade hoteleira e de carácter turístico.**
- 3.1. Esclarecer os clientes sobre o funcionamento da unidade e os serviços que lhe estão subjacentes;
 - 3.2. Prestar informações de natureza turística, histórica e cultural, sempre que lhe seja solicitado;
 - 3.3. Prestar apoio aos clientes no que diz respeito a contactos com o exterior, efetuando, nomeadamente, marcações de viagens, excursões, reservas e confirmações de bilhetes para espetáculos e aluguer de automóveis.
- 4. Efectuar o “check-out” dos clientes.**
- 4.1. Proceder à faturação dos consumos internos e emitir a respetiva fatura;
 - 4.2. Proceder à cobrança da fatura junto dos clientes, tendo em conta as modalidades existentes, nomeadamente, crédito, pecuniário e cheques;
 - 4.3. Receber a chave ou o cartão magnético pertencente ao alojamento a desocupar e providenciar eventual serviço de bagagens.
- 5. Atender reclamações e sugestões, identificando necessidades e expectativas do cliente e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.**
- 6. Efectuar os registos de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos, com vista a fornecer os dados para o controlo e gestão do serviço, assim como, assegurar o arquivo da documentação utilizada na receção.**
- 7. Assegurar o contacto da unidade hoteleira com o exterior.**
- 7.1. Recepcionar a correspondência e anotar outras informações dirigidas aos clientes e providenciar a entrega junto dos mesmos;
 - 7.2. Receber chamadas telefónicas e outros contactos, nomeadamente, via fax e e-mail, efetuando o seu encaminhamento em função do tipo de assunto, da sua urgência e do destinatário;
 - 7.3. Acolher e comunicar a presença de pessoas externas à unidade, nomeadamente, visitas a clientes e representantes de fornecedores.
- 8. Colaborar na definição dos objetivos e regras de funcionamento do serviço de receção e na implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.**

9. Assegurar a conservação e manutenção da receção, pela reposição do material utilizado e pela arrumação e higiene do local.

10. Recepcionar, quando solicitado, os bens dos clientes e assegurar a sua segurança, guardando-os no cofre da unidade com entrega de recibo comprovativo.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática – métodos quantitativos.
2. Contabilidade.
3. Sistemas de gestão da qualidade, da segurança e do ambiente.
4. Secretariado.
5. Animação e organização de eventos.

Conhecimentos de:

6. Saúde, higiene e segurança profissional e hoteleira.
7. Língua portuguesa.
8. Língua inglesa e outra língua estrangeira (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
9. Legislação hoteleira e da atividade profissional.
10. Relações interpessoais e comunicação.
11. Informação turística.
12. Marketing e comercialização na atividade hoteleira.
13. Técnica hoteleira.
14. Informática aplicada à receção hoteleira.
15. Segurança de pessoas e bens na atividade hoteleira

Conhecimentos aprofundados de:

16. Técnica de receção.

SABERES-FAZER

1. Utilizar os procedimentos necessários às operações de reservas de alojamento.
2. Utilizar os procedimentos adequados às operações de “check-in”.
3. Identificar os princípios de funcionamento da unidade, assim como, os serviços à disposição dos clientes.
4. Utilizar conhecimentos históricos e culturais e de serviços turísticos na prestação de informações a clientes.
5. Utilizar os procedimentos adequados às operações de “check-out”.
6. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
7. Utilizar as técnicas de registo de ocupação da unidade hoteleira e da faturação dos alojamentos.
8. Aplicar as técnicas de arquivo de documentação.
9. Utilizar os procedimentos de receção de correspondência e de registo de informações destinadas aos clientes.
10. Exprimir-se oralmente e por escrito de forma a facilitar a comunicação com clientes nacionais e estrangeiros e com outros interlocutores.
11. Utilizar os meios informáticos aplicados à receção hoteleira.
12. Utilizar as técnicas e os procedimentos de definição e aplicação das regras de funcionamento e dos objetivos do serviço de receção.

13. Aplicar as diretrizes estabelecidas para a implementação de programas de promoção da unidade hoteleira.
14. Identificar necessidades de manutenção e reposição de material na receção, assim como, da sua arrumação e higiene.
15. Utilizar os procedimentos adequados à guarda de bens de clientes no cofre da unidade.
16. Utilizar os meios adequados ao registo de informações relativas à unidade, segundo a legislação em vigor, bem como outros sistemas de controlo do serviço de receção.
17. Aplicar as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade, do ambiente e da segurança.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objetivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas decorrentes de solicitações e reclamações de clientes.
5. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
6. Organizar o seu posto de trabalho de forma a permitir responder às solicitações do serviço.
7. Motivar os clientes para a utilização dos serviços da unidade.

Este referencial já não se encontra em vigor