

## PERFIL PROFISSIONAL



### RECECIONISTA DE HOTEL

#### Publicação e atualizações

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.

**QUALIFICAÇÃO:**

**RECEPCIONISTA DE HOTEL**  
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.

**DESCRIÇÃO GERAL:**

Executar o serviço de receção da unidade hoteleira, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.  
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.

---

**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. Expressar-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.