



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direção

Claudia Cristina Esteves Padrão

junho | 2014



# **INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**

## **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

---

**SECRETARIADO E ASSESSORIA DE DIREÇÃO**

**CLAÚDIA CRISTINA ESTEVES PADRÃO**

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM SECRETARIADO E  
ASSESSORIA DE DIREÇÃO**

**JUNHO / 2014**

## Ficha de identificação

---

### ❖ ESTAGIÁRIA

Nome: Cláudia Cristina Esteves Padrão

Número de aluna: 1010431

Curso: Secretariado e Assessoria de Direção

Grau: Licenciatura

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, 50

6370-559 Guarda

### ❖ LOCAL DE ESTÁGIO

Entidade: Hotel Golstar Resort & Suites

Morada: 45, Rue Maréchal Joffre

06000 Nice, France

Telefone: 0033 (0)4 93 16 92 77

Correio eletrónico: info@golstar-resort.com

Página internet: <http://www.hotel-goldstar-nice.com/>

### ❖ ESTÁGIO

Início do estágio: 4 de novembro 2013

Fim do estágio: 28 de fevereiro 2014

Duração: 4 meses

Supervisor/Tutor na instituição: Luís Freccia

- Cargo: Front Desk Manager

Orientadora na instituição de ensino: Prof.<sup>a</sup> Isa Margarida Vitória Severino

## Plano de Estágio

---

O plano de estágio foi realizado em conjunto com a orientadora de estágio, a Prof.<sup>a</sup> Isa Margarida Vitória Severino, e posteriormente, reavaliadas pelo supervisor na instituição, Luís Freccia que, por sua vez adicionou algumas tarefas/atividades.

Assim, o estágio desenvolveu-se da seguinte maneira:

- Atendimento ao público:
  - Presencial,
  - Telefónico.
- Receção e elaboração de *emails*/ Gestão da correspondência:
  - Propostas comerciais;
  - Esclarecimento de perguntas alusivas aos serviços do Hotel;
  - Reserva de táxis, excursões e restaurantes;
- Arquivo e gestão da documentação;
- Introdução das reservas no sistema informático;
- *Check-in* e *Check-out*;
- Preparação dos dossiers do *check-in* e *check-out*;
- Acompanhamento dos clientes nas suítes;
- Preparação das chaves para as suítes.

## Resumo

---

O presente relatório tem como objetivo fundamental descrever as atividades por mim desenvolvidas ao longo do estágio que decorreu no Hotel Goldstar Resort & Suites, sito em Nice, entre 4 de novembro de 2013 e 28 de fevereiro de 2014.

O trabalho está estruturado em três partes. A primeira parte incide numa breve apresentação da cidade de Nice; a segunda parte centra-se na descrição do Hotel e, por fim, a terceira parte incide nas tarefas realizadas no estágio, entre as quais se destaca, o atendimento ao público telefónico e presencial, a gestão de correspondência, as reservas de quartos, o *check-in e check-out*, entre outras.

Palavras-chave: Goldstar Resort & Suites, Secretariado e Assessoria de Direção, Estágio Curricular, Atendimento, Relatório de Estágio e Cliente.

## **Agradecimentos**

---

Escrevo este relatório com uma alegria enorme, porque significa que consegui superar as dificuldades que tive ao longo desta licenciatura. Contudo, sinto saudade, porque fui muito feliz nesta escola e nesta cidade fria. Aqui conheci pessoas inteligentes e cultas e sinto que esta vitória não é só minha, mas também de todos aqueles que me acompanharam nesta caminhada.

Em primeiro lugar, quero agradecer a todos os professores que contribuíram para o sucesso da minha formação académica, especialmente à minha orientadora, a Prof.<sup>a</sup> Isa Margarida Vitória Severino pela sua orientação, disponibilidade, profissionalismo e simpatia.

Em segundo lugar, quero agradecer à equipa do Goldstar Resort & Suites por esta oportunidade, assim como aos meus colegas de trabalho, que sempre se mostraram disponíveis, contribuindo para a minha integração no Hotel. Também ao supervisor, Luís Freccia, agradeço a amabilidade, confiança e dedicação demonstradas.

De igual modo, expresso o meu reconhecimento à minha família e amigos. A eles agradeço o apoio, o encorajamento e compreensão, durante esta etapa.

## Índice Geral

Ficha de identificação.....	ii
Plano de Estágio .....	iii
Resumo.....	iv
Agradecimentos .....	v
Índice Geral .....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Glossário de Siglas.....	xii
Introdução .....	1
<b>CAPÍTULO I – CIDADE DE NICE, FRANÇA.....</b>	<b>2</b>
1.1 - Localização .....	3
1.2 - Caracterização Socioeconómica da região <i>Provence-Alpes-Côte d’Azur</i> .....	5
1.2.1    Nível de vida .....	5
1.2.2    A economia e o emprego .....	6
1.3 - Breve historial da cidade de Nice.....	8
1.3.1 <i>Le Vieux-Nice</i> .....	8
1.3.2    Avenida dos Ingleses .....	9
1.3.3    Bairro do Porto .....	11
1.3.4    Centro de Nice.....	12
1.4 - Festividades.....	13
1.4.1    Carnaval.....	13
1.4.2    Mercado de Natal.....	13
1.5 – Gastronomia .....	15
1.5.1 <i>Salade niçoise</i> .....	15
1.5.2 <i>Ratatouille niçoise</i> .....	16
1.5.3 <i>Socca</i> .....	16

<b>CAPÍTULO 2 – O Hotel Goldstar Resort &amp; Suites.....</b>	<b>17</b>
2.1 – Caraterização do sistema hoteleiro .....	18
2.2 – Localização.....	19
2.3 – Apresentação.....	20
2.3.1 Organograma.....	21
2.3.2 Receção .....	22
2.3.3 Parque de estacionamento .....	23
2.3.4 Salas de reuniões e anfiteatro.....	23
2.3.5 Suítes .....	24
2.3.6 Restaurante/Bar “Le Toucan” .....	26
2.3.7 Espaço de relaxamento .....	27
2.4 - Análise <i>SWOT</i> do Hotel .....	28
<b>CAPÍTULO 3 – TAREFAS REALIZADAS NO ESTÁGIO .....</b>	<b>30</b>
3.1 – Enquadramento.....	31
3.2 – Tarefas realizadas .....	32
3.2.1 Atendimento ao público.....	32
3.3 - Receção e elaboração de emails .....	36
3.3.1 Propostas comerciais .....	36
3.3.2 Verificação de reservas feitas pelos clientes .....	37
3.3.3 Esclarecimento sobre o Hotel .....	39
3.3.4 Reserva do transporte <i>Just In Timz</i> .....	39
3.4 - As Reservas.....	41
3.4.1 Agências de hotéis.....	41
3.4.2 Utilização da máquina de cartão de crédito .....	42
3.4.4 Introdução das reservas no sistema informático <i>PROTEL</i> .....	42
3.4.5 Modificações .....	52
3.5 - Preparação dos dossiers do <i>check-in/check-out</i> .....	53
3.6 - <i>Check-in</i> .....	56
3.6.1 Preparação das chaves .....	57
3.6.2 Acompanhamento dos clientes.....	59
3.7 - <i>Check-out</i> .....	60



3.8 - Gestão dos documentos e arquivo .....	61
3.8.1 Reservas .....	61
3.8.2 Anulações .....	62
3.8.3 Reservas do táxi e do <i>Just In Timz</i> .....	62
Conclusão .....	63
Webgrafia .....	65
Índice de Anexos .....	66

---

## Índice de Figuras

---

Figura 1 - Localização de Nice .....	3
Figura 2 - A taxa de pobreza em PACA no ano 2009.....	5
Figura 3 - Taxa de desemprego. ....	7
Figura 4 - <i>Le Vieux-Nice</i> . ....	8
Figura 5 - Ruínas do castelo e cascata.....	9
Figura 6 - Avenida dos Ingleses. ....	9
Figura 7 - O Cais dos Estados Unidos. ....	10
Figura 8 - O Hotel <i>Negresco</i> . ....	10
Figura 9 - Bairro do Porto e do seu cais. ....	11
Figura 10 - O restaurante " <i>La Réserve</i> ". ....	11
Figura 11 - A praça <i>Massena</i> . ....	12
Figura 12 - Avenida <i>Jean Médecin</i> .....	12
Figura 13 - O desfile alusivo ao "Rei da Gastronomia". ....	13
Figura 14 - Mercado de Natal em Nice. ....	14
Figura 15 - <i>Salade niçoise</i> . ....	15
Figura 16 - <i>Ratatouille niçoise</i> . ....	16
Figura 17 - <i>Socca</i> .....	16
Figura 18 - A evolução da frequência hoteleira entre 2011 e2012. ....	18
Figura 19 - Localização do Hotel.....	19
Figura 20 - O Hotel Goldstar Resort & Suites. ....	20
Figura 21 - Organograma do Hotel.....	21
Figura 22 - Recepção do Hotel. ....	22

Figura 23 - Parque de Estacionamento. ....	23
Figura 24 - Salas de reuniões e anfiteatro.....	23
Figura 25 - As suítes do Hotel Goldstar Resort & Suites. ....	25
Figura 26 - Restautante/Bar " <i>Le Toucan</i> ". ....	26
Figura 27 - Espaço relaxante. ....	27
Figura 28 - Análise <i>SWOT</i> do Hotel. ....	28
Figura 29 - <i>Back office</i> e a Recepção. ....	33
Figura 30 - Atendimento Telefónico. ....	35
Figura 31 - Estadias de cinco noites ou mais no Hotel.....	37
Figura 32 – Reserva com promoção.....	38
Figura 33 - Nome diferentes. ....	38
Figura 34 - Página de internet do Hotel. ....	41
Figura 35 - Reserva da agência <i>Booking.com</i> . ....	43
Figura 36 - Máquina de cartão de crédito.....	44
Figura 37 - Ticket comerciante agrafado à reserva.....	44
Figura 38 - Agência <i>Booking.com</i> . ....	45
Figura 39 - Nova reserva na base de dados. ....	45
Figura 40 - Dados pessoais do cliente. ....	46
Figura 41 - Dados da reserva.....	47
Figura 42 - <i>Arthes</i> por ser uma reserva não reembolsável.....	47
Figura 43 - Valores diferentes por noite. ....	48
Figura 44 - Seleção da forma como efetuei o pagamento.....	48
Figura 45 - Valor a registar na ficha do cliente. ....	49
Figura 46 - Verificação dos dados. ....	49
Figura 47 - Impressão da fatura. ....	50

Figura 48 - Fatura junto com o ticket.....	51
Figura 49 - Lista das chegadas.....	53
Figura 50 - Seleção da data do <i>check-in</i> .....	54
Figura 51 - Impressão das reservas.....	54
Figura 52 - Realização de um <i>check-in</i> .....	56
Figura 53 - Máquina das chaves do Hotel.....	57
Figura 54 - Seleção do número da suíte.....	58
Figura 55 - Ativação da chave do cliente.....	58
Figura 56 - Armário das chaves.....	59
Figura 57 - As caixas onde são guardadas as reservas.....	61
Figura 58 - As caixas onde são guardadas as anulações.....	62

## Glossário de Siglas

---

<b>SAD</b> – Secretariado e Assessoria de Direção.....	1
<b>PACA</b> – <i>Provence-Alpes-Côte d’Azur</i> . As siglas significam Província dos Alpes da Costa Azul.	5
<b>PIB</b> – Produto Interno Bruto .....	5
<b>UC</b> – Unidade Curricular.....	34
<b>SPA</b> - <i>Sanitas per Aquum</i> . As siglas significam Saúde pela Água .....	43
<b>SWOT</b> – As siglas significam Forças ( <b>Strengths</b> ), Fraquezas ( <b>Weaknesses</b> ), Oportunidades ( <b>Opportunities</b> ) e Ameaças ( <b>Threats</b> ). .....	44
<b>TPE</b> – <i>Terminal de paiement électronique</i> , o que, em português, as siglas significam máquina de cartão de multibanco. ....	60

## Introdução

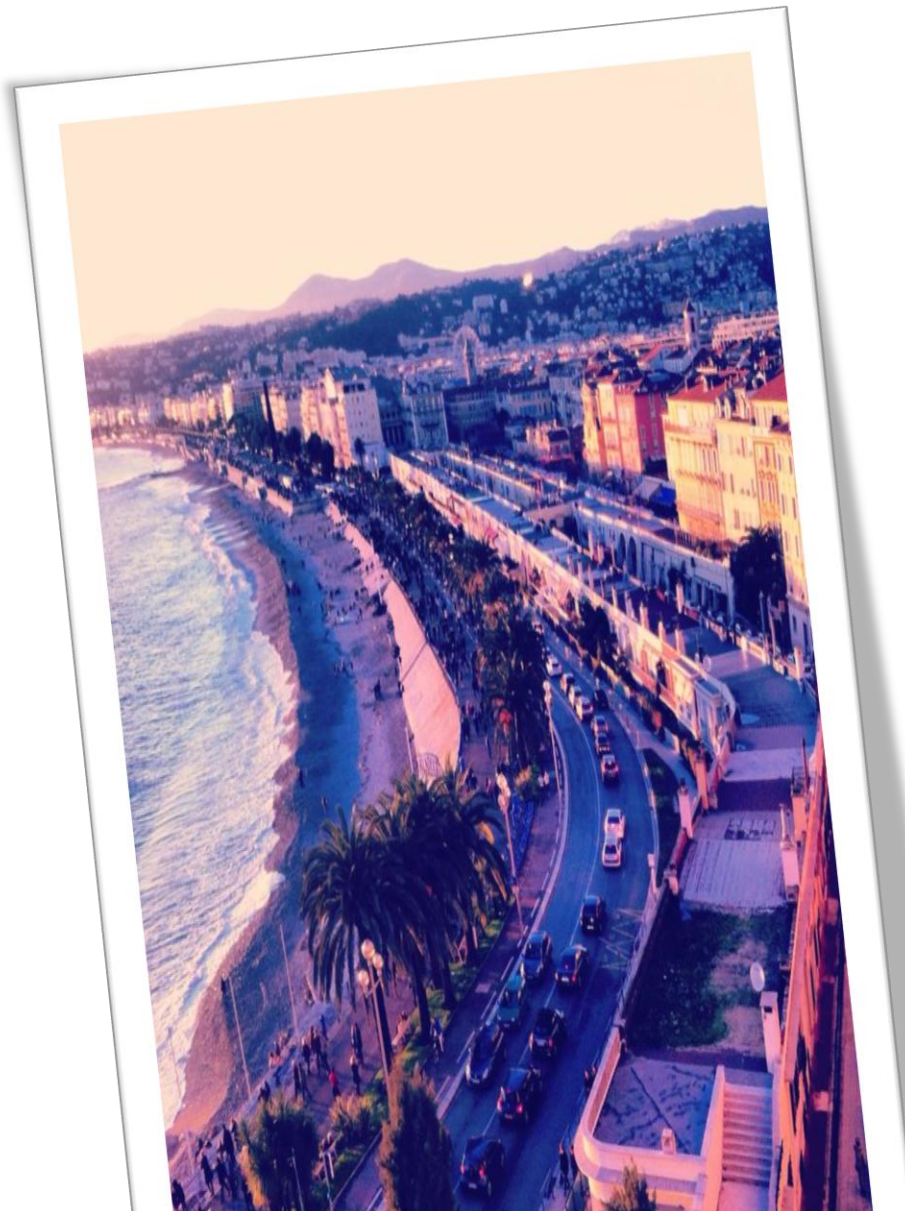
---

O estágio que realizei no período compreendido entre 4 de novembro de 2013 e 28 de fevereiro de 2014, no Hotel Goldstar Resort & Suites, possibilitou-me aplicar e desenvolver as competências adquiridas ao longo da minha licenciatura no curso de Secretariado e Assessoria de Direção (SAD).

Assim, neste relatório pretendo dar a conhecer as atividades que desenvolvi durante esta etapa. No entanto, como a unidade hoteleira onde realizei o meu estágio se situa na cidade de Nice, em França, considerei oportuno, na primeira parte, facultar uma breve apresentação da cidade de Nice, referindo a sua localização, a sua caracterização socioeconómica, destacando alguns pontos turísticos, festividades e principais pratos gastronómicos.

Na segunda parte faço uma descrição do Hotel Goldstar Resort & Suites, referindo a sua estrutura e serviços. Ainda neste capítulo, apresento uma análise *SWOT*, de modo a destacar os principais pontos fortes e fracos, assim como as ameaças e oportunidades desta unidade hoteleira. Na terceira e última parte, descrevo as atividades que desenvolvi ao longo do estágio.

Na conclusão, apresento a minha reflexão crítica sobre esta etapa e faculto algumas sugestões que, na minha opinião, poderiam fazer melhorias significativas no Hotel.



**CAPÍTULO I – CIDADE DE NICE, FRANÇA**

## 1.1 - Localização

" Quand j'ai compris que chaque matin, je reverrais cette lumière, je ne pouvais croire à mon bonheur ... je décidai de ne pas quitter Nice et j'y ai demeuré pratiquement toute mon existence".

Henri MATISSE<sup>1</sup>

Nice é uma cidade francesa, situada na região dos Alpes Marítimos e na região da Província dos Alpes da Costa Azul (*Provence-Alpes-Côte d'Azur*) como se pode verificar na figura 1. Nice tem 344.890 habitantes (2008) e a sua área metropolitana tem cerca de um milhão de habitantes (2010). Os habitantes de Nice são chamados de *Niçois*.



Figura 1 - Localização de Nice.

Fonte: <http://www.viagemparamulheres.com/wpcontent/uploads/2012/01/Mapa+Nice1.jpg>

<sup>1</sup> Henri MATISSE, pintor, desenhador e escultor, nasceu em "Cateau-Cambresis" (1869) e morreu em Nice (1954).



Nice está situada na costa do Mar Mediterrâneo, numa baía fechada sobre o agrupamento montanhoso *Mercantour*, limitado a oeste pelo vale do Var e a leste pelo *Mont-Boron*. A cidade é banhada por dois pequenos rios, frequentemente secos no verão, o *Paillon* a leste (34 km), que nasce no alto do *Coaraze* e o *Magnan*, a oeste. Nice foi fundada aproximadamente há dois mil e trezentos anos pelos gregos na costa Ligúria e recebeu o nome de Nike<sup>2</sup>, em honra da vitória contra os Lígures (os povos indígenas). Nice é a segunda cidade turística francesa a seguir a Paris. Devido às dificuldades de comunicação terrestre de longa distância devido aos Alpes, a cidade tem o segundo maior aeroporto de França.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Nike foi o nome da deusa da vitória.

<sup>3</sup> Esta informação baseou-se na página de internet: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Nice>.

## 1.2 - Caracterização Socioeconómica da região *Provence-Alpes-Côte d'Azur*

A Província *Alpes-Côte d'Azur* (*PACA*<sup>4</sup>) é considerada a terceira maior região francesa pela densidade populacional e pelo seu produto interno bruto (PIB). Com 4 889 000 habitantes (em 2009), *PACA* é a região que conheceu a mais forte progressão demográfica, desde 1962.

Tem uma dupla identidade quer mediterrânea quer europeia. É composta por seis províncias: *les Alpes de Haute-Provence*, *les Hautes-Alpes*, *les Alpes-Maritimes*, *les Bouches-du-Rhône*, *le Var* e *le Vaucluse*.

### 1.2.1 Nível de vida

Em 2009, 15,7% da população de *PACA* vivia abaixo do limiar de pobreza, tornando-se a quarta região francesa mais exposta, como se pode constatar na figura 2.

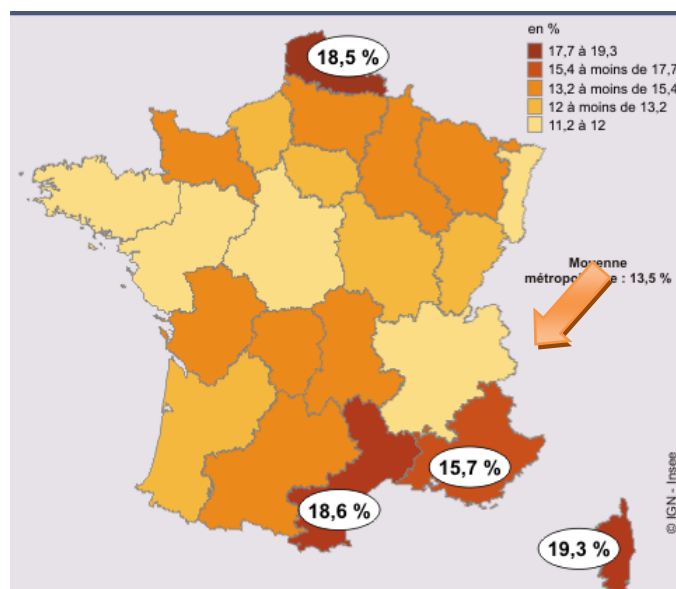


Figura 2 - A taxa de pobreza em *PACA* no ano 2009.

Fonte: [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=18915&page=dossier/dos07/cohsoc.htm](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=18915&page=dossier/dos07/cohsoc.htm).

<sup>4</sup> *PACA* – *Provence-Alpes-Côte d'Azur*. Em português, Província dos Alpes da Costa Azul.

Comparativamente com a média nacional, *PACA* apresenta a taxa de pobreza mais elevada à exceção das regiões *Hautes-Alpes*, *Vaucluse* e *Bouches-du-Rhône*, que são as mais afetadas.

*PACA* situa-se em segundo lugar no que respeita a desigualdades de nível de vida logo depois de *Île-de-France*, com um elevado número de beneficiários de assistência social. Existem desigualdades entre os géneros feminino e masculino e assiste-se a fenómenos de insegurança sobretudo em zonas urbanas desfavorecidas e entre a população rural.

### 1.2.2 A economia e o emprego

Em 2009, a região *PACA* produzia 7,2% da riqueza nacional. Situando-se em terceiro lugar a nível nacional e em décimo sexto lugar de entre duzentos e setenta e uma regiões europeias.

O emprego regional é caracterizado pela predominância do setor terciário, isto é, em cada dez postos de trabalho, oito pertencem ao setor terciário.

A percentagem de emprego, administração pública, educação e formação, ação social, distribuição e serviços locais aumentou significativamente ao longo dos últimos vinte e cinco anos, acompanhando a concentração urbana. Isto gerou uma captação de rendimentos significativos a partir do exterior, constituindo um motor do desenvolvimento.

O emprego industrial registou um declínio. Os setores mais afetados são a área automóvel e área têxtil, os quais não estão muito presentes em *PACA*. Já as áreas de eletrónica, farmácia, metalurgia, combustíveis, entre outras, registaram um crescimento significativo.

Entre 1990 a 2009, o emprego cresceu 23% na região, contrastando com o resto de França que cresceu apenas 13%. Durante esse período, a construção, os serviços e o comércio foram três motores impulsionadores do crescimento de emprego. O emprego na indústria tinha estabilizado desde 1999.

Contudo, o desemprego é elevado, como pode ser observado na figura 3. A taxa de desemprego é estruturalmente maior do que noutras regiões francesas, 11,7% no final de 2012 e aumentou de forma constante desde então<sup>5</sup>.

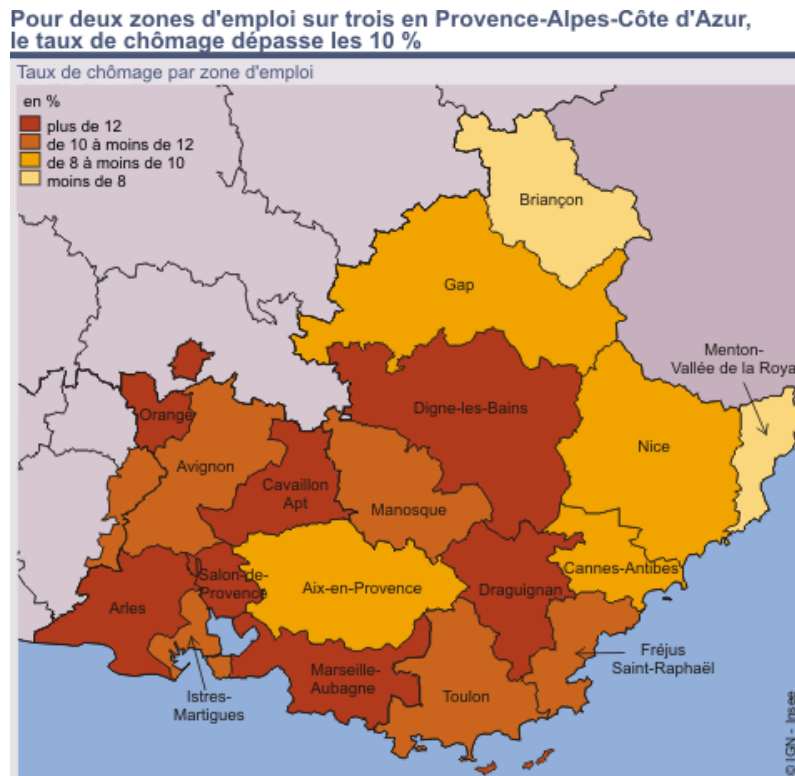


Figura 3 - Taxa de desemprego por zonas da região PACA.

Fonte: [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=5&ref\\_id=18547](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=5&ref_id=18547)

<sup>5</sup> Informação baseada na página de internet: <http://www.paca.pref.gouv.fr/Services-de-l-Etat/L-Etat-dans-la-region-PACA/La-region-PACA>.

---

## 1.3 - Breve historial da cidade de Nice

---

A história de Nice remonta ao período entre os séculos III e V A.C. Nice era então denominada de Nikaia - Cidade Vitoriosa. A primeira cidadela foi fundada na colina do castelo para a defender contra as invasões bárbaras. Em 1860, a cidade de Nice e o seu concelho tornam-se uma zona francesa<sup>6</sup>.

Assim, para dar a conhecer a cidade, centro-me nos principais pontos turísticos de Nice, nomeadamente, *Le Vieux-Nice*, Avenida dos Ingleses, Bairro do Porto e o Centro de Nice.

### 1.3.1 *Le Vieux-Nice*

O bairro, *Le Vieux-Nice*, foi há muito tempo a cidade de Nice. *La Vielle-Ville* de hoje foi até ao século XVI, o bairro mais pobre de Nice, formado por ruas estreitas, desordenadas e sombrias que se estendiam até ao flanco da colina, como pode ser observado na figura 4.



Figura 4 - *Le Vieux-Nice*.

Fonte: [www.google.com](http://www.google.com), imagens.

---

<sup>6</sup> Informação baseada na página de Internet: <http://www.chezpipo.fr/histoire-de-nice.php>.

Outro ponto forte do *Vieux-Nice* é a Colina do Castelo (La colline du Château). Da fortaleza de Nice resta pouco mais do que a cascata do castelo, como se pode ver na figura 5.



Figura 5 - Ruínas do castelo e cascata.

Fonte: Elaboração própria.

### 1.3.2 Avenida dos Ingleses

A designação, Avenida dos Ingleses (*Promenade des Anglais*), remonta a 1823 em virtude de os britânicos escolherem Nice para se refugiarem dos invernos rigorosos. Assim construíram nesta avenida, vivendas privadas com jardins luxuosas, como ilustra a figura 6.



Figura 6 - Avenida dos Ingleses.

Fonte: <http://www.campingrossignol.com/content/fr/article/region/nice---distance-environ-20-km/5/>

Esta Avenida concentra algumas atrações turísticas nomeadamente *le Quai des Etats Unis* (o Cais dos Estados Unidos), como se pode ver na figura 7.



Figura 7 - O Cais dos Estados Unidos

Fonte: <http://projets-architecte-urbanisme.fr/nice-requalification-pieton-quai-etats-unis/>

Também o Hotel Negresco, mais famoso Hotel de Nice, situa-se na Avenida dos Ingleses. Trata-se de um Hotel de cinco estrelas, cujas fachadas têm uma estrutura neoclássica, como se pode observar na figura 8.



Figura 8 - O Hotel Negresco

Fonte: [http://www.lecomtedenice.fr/Visi\\_nice/visi\\_prom\\_tour\\_3.html](http://www.lecomtedenice.fr/Visi_nice/visi_prom_tour_3.html).

### 1.3.3 Bairro do Porto

Em Nice, existe o bairro do Porto (*Quartier du Port*), conhecido hoje pelo seu tráfego recreativo, mas foi, na “*Belle Époque*”, o palco de importantes trocas comerciais. Na figura 9, pode observar-se uma fotografia do Bairro do Porto e do seu cais.



Figura 9 - Bairro do Porto e o seu cais.

Fonte: [www.cybevasion.fr](http://www.cybevasion.fr)

Situado perto do antigo porto, encontra-se o restaurante “*La Réserve*” com gastronomia local, e este restaurante, figura 10, apresenta uma arquitetura italiana. Tem um miradouro e um terraço, funcionando como grande pólo atrativo.



Figura 10 - O restaurante “*La Réserve*”

Fonte: <http://www.lechove.com/2013/01/le-plongeur.html>



### 1.3.4 Centro de Nice

No centro de Nice, encontra-se a praça *Massena*, funcionando como grande pólo atrativo, como se pode observar na figura 11.



Figura 11 - A praça *Massena*.

Fonte : [http://www.metzmetropoledeveloppement.fr/site/Philippe\\_desjardins.php](http://www.metzmetropoledeveloppement.fr/site/Philippe_desjardins.php).

A seguir à praça *Massena*, encontra-se a avenida *Jean Médecin*, como se pode ver na figura 12. Esta avenida é considerada a avenida mais movimentada devido às lojas, aos elétricos, bancos, restaurantes, teatros e centros comerciais.

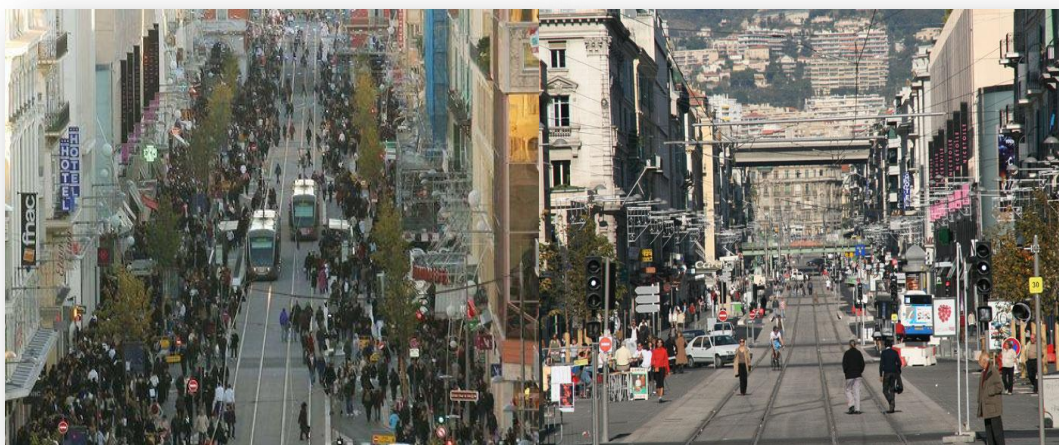


Figura 12 - Avenida *Jean Médecin*.

Fonte: <http://franconaija.blogspot.pt/2013/10/youpiiii-cest-vendredi-i-am-going.html>.

---

## 1.4 - Festividades

---

Enquanto estagiária em Nice, tive a oportunidade de assistir a uma das tradições mais famosas do mundo: o carnaval. Fiquei muito surpreendida e entusiasmada pela diversidade de atividades que são realizadas ao longo das duas semanas de carnaval.

### 1.4.1 Carnaval

Foi em 1873 que Nice organizou o seu primeiro carnaval e foi também o primeiro carnaval de França. Desde então, o carnaval de Nice tornou-se um dos mais famosos do mundo e atrai milhares de espetadores. Os dezoito carros alegóricos que participam contam a história de Nice. Cada ano é atribuído um tema. Este ano de 2014 o desfile foi alusivo ao “Rei da Gastronomia”, como ilustra a figura 13.



Figura 13 - O desfile alusivo ao "Rei da Gastronomia".

Fonte: [www.nicecarnaval.com](http://www.nicecarnaval.com)

### 1.4.2 Mercado de Natal

Outro evento que catalisa a atenção quer dos turistas quer da população local é o Mercado de Natal. Este evento é o mais importante da cidade durante a época natalícia. O Mercado de Natal está situado na praça *Massena*, que se assemelha a uma aldeia típica das

montanhas com mais de sessenta expositores, exibindo as iguarias típicas de Nice assim como os produtos artesanais da cidade. Segue-se algumas figuras do Mercado de Natal<sup>7</sup>.



Figura 14 - Mercado de Natal em Nice.

Fonte: <http://www.marches-noel.org/marche-de-noel-a-nice/#>.

---

<sup>7</sup> Informação baseada na página de Internet: <http://www.chezpipo.fr/histoire-de-nice.php>.

---

## 1.5 – Gastronomia

---

A cozinha de Nice, conhecida por *niçoise* é criativa e saborosa, inicialmente confeccionada por pessoas pobres que tinham como recurso o que a natureza lhes podia oferecer. Esta cozinha é particularmente saudável e equilibrada, pois é à base de legumes, cereais, peixes do mar e azeite, pouca carne vermelha e doces<sup>8</sup>.

Enquanto estive em Nice, tive a oportunidade de provar algumas especialidades da região. Percebi que têm um ingrediente que é uma das especialidades de Nice – o azeite, *l'huile d'olive niçoise*<sup>9</sup>.

### 1.5.1 *Salade niçoise*

A *salade niçoise* é a especialidade culinária mais famosa na região de Nice. A salada é feita de vegetais crus: cebola, tomate, favas, aipo, alcachofras roxas, pimentão verde e vermelho, folhas de manjeriço, ovos cozidos, anchovas, azeite e azeitonas de Nice, como se pode verificar na figura 15.



Figura 15 - *Salade niçoise*.

Fonte: <http://variations-gourmandes.blogspot.pt/2013/05/la-salade-nicoise-la-salada-nissarda.html>.

---

<sup>8</sup> As receitas foram-me facultadas pelo chefe de cozinha do Hotel.

<sup>9</sup> Nice é a terra do "Cailletier", uma espécie de oliveira conhecida mundialmente por o seu sabor excepcional.

### 1.5.2 *Ratatouille niçoise*

A *Ratatouille* é um prato típico da província. Consiste num guisado de diversos vegetais, como o tomate, a cebola, a abobrinha, a beringela e o pimentão, como se pode observar na figura 16.



Figura 16 - *Ratatouille niçoise*.

Fonte : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Ratatouille>.

### 1.5.3 *Socca*

A *socca* é o nome dado a uma especialidade culinária a base de farinha e de grão-de-bico. A *socca* tem como forma uma grande e fina massa cozida no forno em grandes placas redondas, como se pode verificar na figura 17.



Figura 17 - *Socca*.

Fonte: <http://marcdelage.unblog.fr/2009/06/16/la-socca/>



## **CAPÍTULO 2 – O Hotel Goldstar Resort & Suites**

## 2.1 – Caraterização do sistema hoteleiro

Na região de *Provence-Alpes-Côte d'Azur*, a principal atividade económica centra-se nos serviços de restauração e hotelaria, como comprova a existência de mais de dois mil hotéis e cerca de sessenta e oito mil quartos. O setor hoteleiro emprega 30% e as outras atividades não excedem 9%.

Nesta região, a ocupação hoteleira aumentou 2,2% no ano transato (ou seja, quatrocentos e setenta mil noites). Trata-se do maior aumento registado entre as regiões francesas tendo ultrapassado o nível alcançado antes da crise 2008-2009.

É devido aos turistas internacionais que o crescimento do turismo na região disparou. O crescimento permaneceu dinâmico com 6,7% em 2011 atingindo uma afluência maior face à França metropolitana com 2,5% em 2011. Pela primeira vez desde 2008, o número de dormidas estrangeiras ultrapassou a barra dos oito milhões e passou a representar 38,5% do total de dormidas na região<sup>10</sup>. Como se pode constatar na figura 18, em *PACA* existem mais clientes que na França metropolitana.

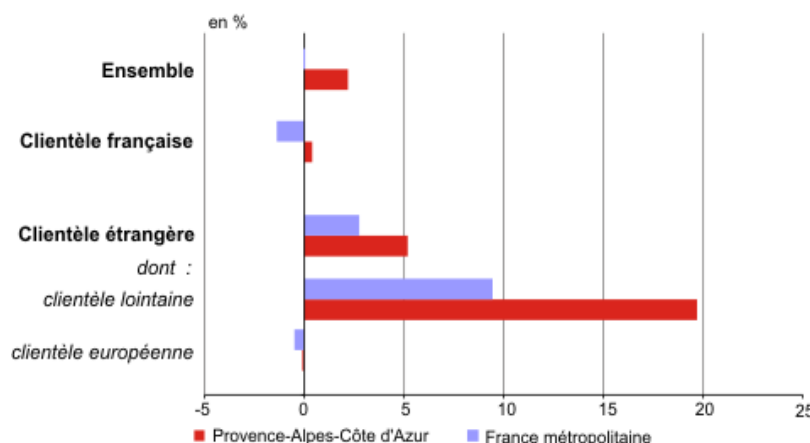


Figura 18 - A evolução da frequência hoteleira entre 2011 e 2012.

Fonte: [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=5&ref\\_id=19990](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=5&ref_id=19990)

<sup>10</sup> Na elaboração deste ponto, segui de perto a informação presente em [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=5&ref\\_id=19990](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=5&ref_id=19990).

## 2.2 – Localização



Hotel Goldstar Resort & Suites  
45 Rue Maréchal Joffre,  
06000 Nice, France

Figura 19 - Localização do Hotel.

Fonte: Google – *Maps*.

Como referi na introdução, o meu estágio decorreu no Hotel Goldstar Resort & Suites. Trata-se de um Hotel de quatro estrelas, situado no centro de Nice, (figura 19), a oito minutos da Avenida dos Ingleses, perto da zona comercial, a quinze minutos do *Vieux-Nice* e do aeroporto. Graças à sua localização estratégica, o Hotel é um local procurado quer para pessoas que se encontram a trabalhar quer para pessoas que procuram momentos de lazer.

Foi através da empresa *IES Consulting*<sup>11</sup>, que conheci o Hotel e optei por escolhê-lo devido à localização, às tarefas que propunham e pela elegância do Hotel.

---

<sup>11</sup> *IES Consulting* – É uma agência de recrutamento especializado no deslocamento de estagiários no estrangeiro. A principal função consiste em melhorar a comunicação entre empresas, estudantes e escolas/universidades.



## 2.3 – Apresentação



Figura 20 - O Hotel Goldstar Resort & Suites.

Fonte: [www.hotel-goldstar-nice.com](http://www.hotel-goldstar-nice.com)

O Hotel Goldstar Resort & Suites iniciou a sua atividade em 2006. É, desde então, considerado um dos melhores hotéis da cidade, pela sua elegância e pelos seus múltiplos serviços, como se pode verificar através da figura 20. Diariamente a lotação está completa.

O Hotel é composto pelo estacionamento, o rés-do-chão, as suítes (do primeiro ao quinto andar), o sexto andar com o restaurante/bar “*Le Toucan*” e, por último, no sétimo andar, o espaço de relaxamento. (Anexo I)

O Goldstar Resort & Suites está aberto vinte e quatro horas por dia e oferece uma grande variedade de serviços, nomeadamente:

- Estacionamento privado e seguro, com acesso direto aos andares;
- Suítes climatizadas e à prova de som;
- Uma cozinha equipada em cada suíte;
- Ligação à Internet gratuita (com e sem fios);
- Restaurante/bar e serviços de quarto;
- Aluguer de carros de luxo;
- Lavandaria à disposição;
- Sala de conferência e anfiteatro;
- Espaço de relaxamento;
- Acesso gratuito aos canais internacionais;

### 2.3.1 Organograma

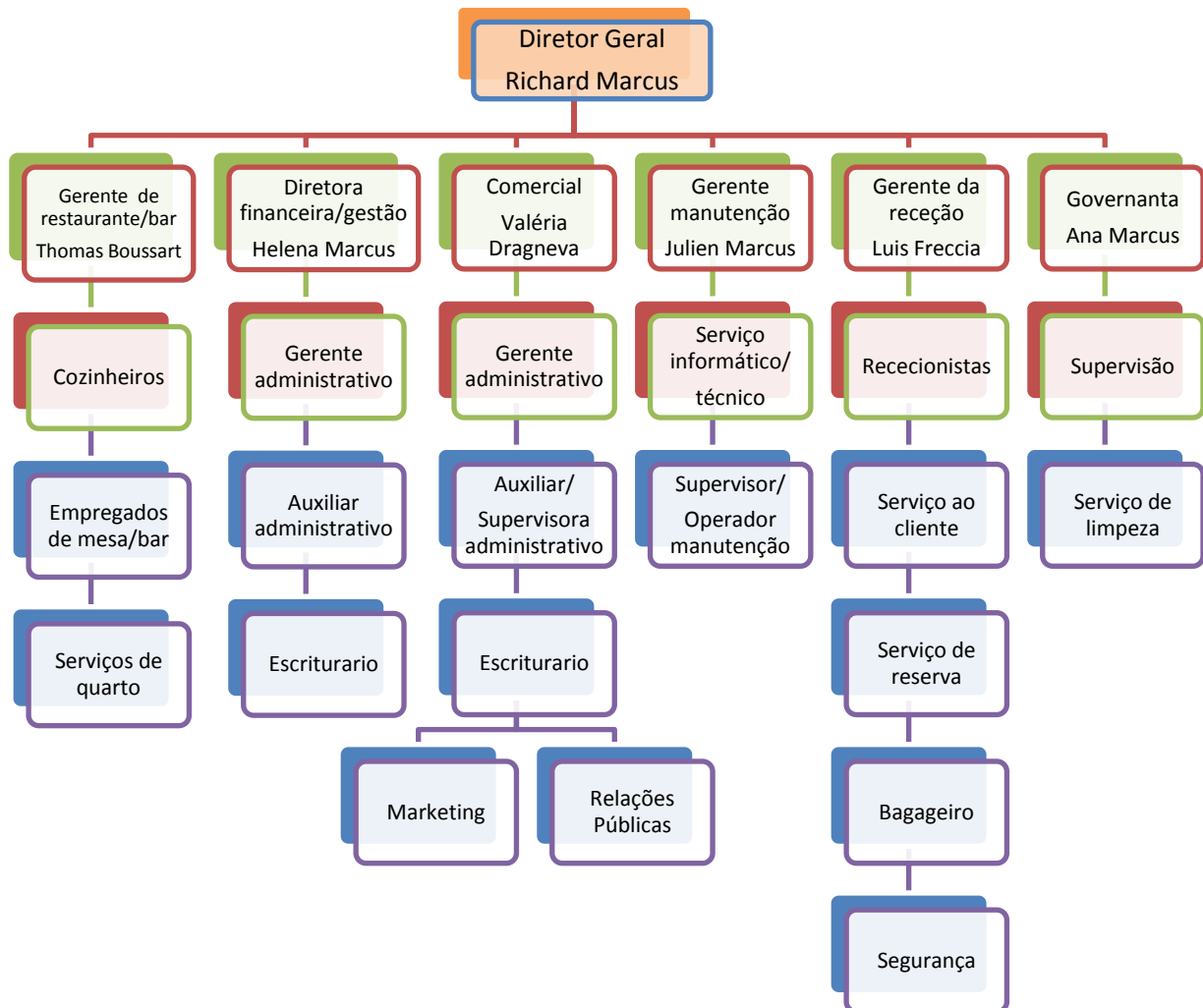


Figura 21 - Organograma do Hotel.

Fonte: Elaboração própria.

O organograma (figura 21) ilustra a composição do Hotel. Como se pode observar no organograma, o diretor geral do Hotel é Richard Marcus, proprietário e diretor geral desta unidade hoteleira. No entanto, quem assegura normalmente as funções de direcção é Valeria Dragneva, cuja atividade incide fundamentalmente na área administrativa, relações

públicas. É também responsável por estabelecer os contactos entre o Hotel e as escolas de onde provêm os estagiários que o Hotel acolhe.

Thomas Boussart é o gerente do restaurante/bar. É da sua responsabilidade a coordenação da equipa de cozinheiros, empregados de mesa e ainda dos serviços de quarto.

A diretora financeira, Helena Marcus, é responsável pela contabilidade, pelos pagamentos de salários e aquisição de bens e produtos, entre outras questões do foro financeiro.

O gerente de manutenção, Julien Marcus, é o técnico informático e responsável pelo bom funcionamento dos equipamentos do Hotel (elevadores, computadores, entre outros).

O gerente de receção, Luís Freccia, gere todos os assuntos relativos à receção do Hotel, local onde realizei o meu estágio. Tal como, expliquei no início do relatório, o senhor Luís Freccia, foi o meu supervisor, indicando-me as tarefas que eu iria realizar.

A governanta, Ana Marcus, faz a coordenação da equipa de limpeza assim como da equipa de supervisão.

### 2.3.2 Receção

A equipa da receção, como o próprio nome indica, é a responsável pela receção/acolhimento dos clientes. Esta equipa funciona por turnos, assegurando, assim, um serviço contínuo. Sempre que um cliente necessita de alguma informação ou requer algum serviço, dirige-se à receção, como se pode observar na figura 22.



Figura 22 - Receção do Hotel.

Fonte: [http://www.ebookers.fr/hotel/France/Nice/Goldstar\\_Resort\\_and\\_Suites\\_Nice.h315259/](http://www.ebookers.fr/hotel/France/Nice/Goldstar_Resort_and_Suites_Nice.h315259/).

### 2.3.3 Parque de estacionamento

O Hotel dispõe de um parque de estacionamento subterrâneo privado com sistema interno de vídeo vigilância. Para sair ou entrar do parque de estacionamento, o cliente deve pressionar o botão do interfone, a fim de indicar o número da suíte à recepção para que lhe abra a cancela (figura 23).

Os clientes, estando no parque de estacionamento, conseguem abrir as portas que lhes dão acesso ao elevador, com ajuda da chave da suíte que lhes é entregue na hora do *check-in*.

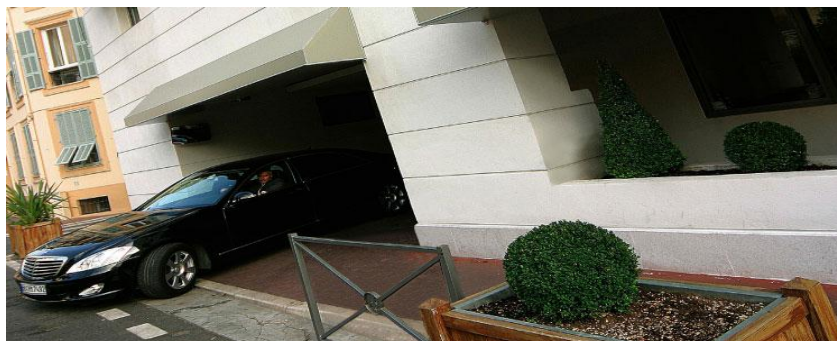


Figura 23 - Parque de Estacionamento.

Fonte: <http://www.hotel-goldstar-nice.com/fr/service-et-prestation.html>

### 2.3.4 Salas de reuniões e anfiteatro

As salas de reuniões, situadas no rés-do-chão, dispõem de uma sala de conferência, com uma capacidade máxima de dezassete pessoas. Há ainda um anfiteatro equipado com cinquenta lugares, como se pode observar na figura 24.



Figura 24 - Salas de reuniões e anfiteatro.

Fonte: <http://www.hotel-goldstar-nice.com/>

As salas estão equipadas com projetor de vídeo, microfone, ecrã, *paperboard*, acesso gratuito à internet (com e sem fios), telefone, entre outros.

### 2.3.5 Suítes

Os quartos do Goldstar Resort & Suites estão organizadas por quatro categorias:

- ❖ 3 *suites Junior* com 28m<sup>2</sup> (1 cama de casal) – 2 pessoas com 1 bebé, a partir de 120.00 EUR;
- ❖ 21 *suites Consul* com 40m<sup>2</sup> (2 camas de solteiro e 1 cama de casal) – 3 pessoas com 1 bebé, a partir de 130.00 EUR;
- ❖ 24 *suites Ambassadeur* com 50m<sup>2</sup> (2 camas de solteiro e 1 cama de casal) – 4 pessoas, a partir de 160.00 EUR;
- ❖ 2 *suites Présidentielle* com 70m<sup>2</sup> (2 quartos e 2 casas de banho) – 6 pessoas, a partir de 350.00 EUR.

As suítes estão mobiladas com elegância, insonorizadas e com ar condicionado. Para tornar a estadia ainda mais agradável, todas as suítes dispõem de uma cozinha equipada com microondas, frigorífico, fogão, mesa de jantar e um minibar. A casa de banho tem uma banheira de hidromassagem e diversos acessórios, nomeadamente: roupão de banho, secador de cabelo, produtos cosméticos. Todas as suítes têm acesso gratuito à internet via cabo ou sem fio.

A figura 25 ilustra as diferentes suítes disponíveis no Hotel.



Figura 25 - As suítes do Hotel Goldstar Resort & Suites.

Fonte: <http://www.hotel-goldstar-nice.com/>

### 2.3.6 Restaurante/Bar “Le Toucan”

O restaurante/bar “Le Toucan”, situado no sexto andar do Hotel, dispõe de um terraço com vista panorâmica (figura 26) e tem como especialidade a cozinha Mediterrânea, que consiste na mistura de doces e salgados.

O restaurante serve o pequeno-almoço das 6h30 até às 10h30 e os preços do pequeno-almoço variam entre 15.00 EUR e 20.00 EUR.

Ainda no sexto andar, o Hotel, também, tem à disposição dos clientes um bar que está aberto desde as 12h00 às 21h00.

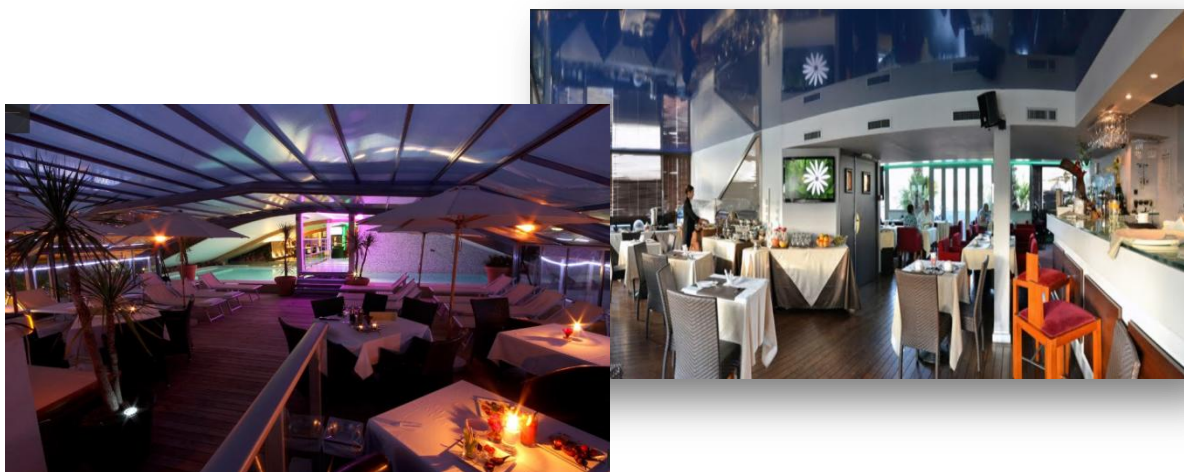


Figura 26 - Restautante/Bar “Le Toucan”.

Fonte: <http://www.hotelgoldstarnice.com/fr/resaurant-nice.html>

### 2.3.7 Espaço de relaxamento

Além da piscina, o Hotel oferece banho turco, sauna, sala de fitness e spa (figura 27) permitindo assim momentos de relaxamento.



Figura 27 - Espaço relaxante.

Fonte: [www.hotel-goldstar-nice.com/fr/restaurant-nice.html](http://www.hotel-goldstar-nice.com/fr/restaurant-nice.html)



## 2.4 - Análise SWOT do Hotel

A análise SWOT<sup>12</sup>, sistema utilizado para análise de organizações, que apresento na figura 28, permite fazer a avaliação de um setor económico, atendendo aos seus pontos fortes assim como às suas fragilidades, relativamente à sua forma de atuar. Este sistema permite ainda averiguar as oportunidades e ameaças no contexto em que se enquadra.

Na realização desta análise, os conhecimentos que obtive na unidade curricular de Organização e Gestão, lecionada na licenciatura, facultaram-me uma grande ajuda.

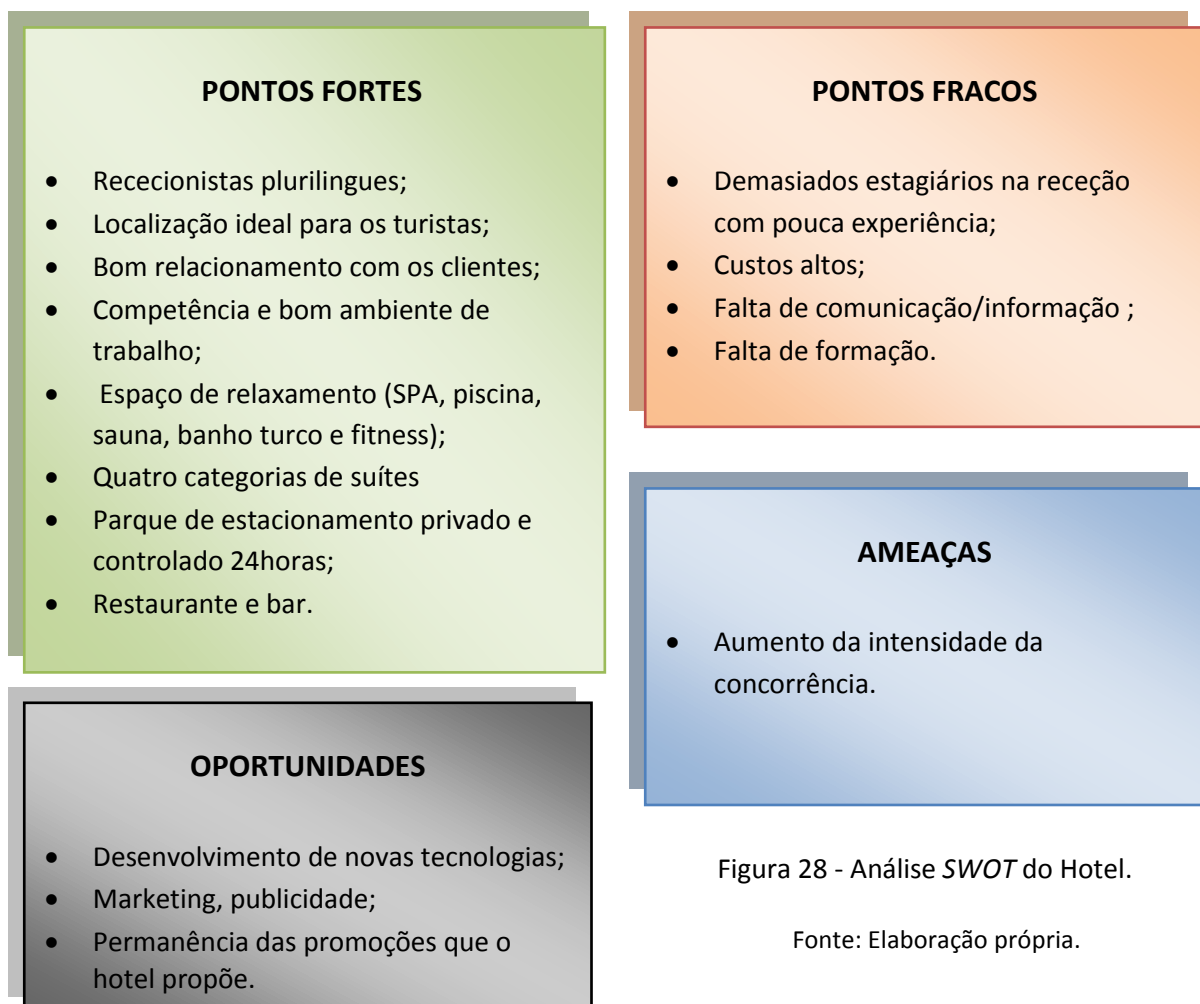


Figura 28 - Análise SWOT do Hotel.

Fonte: Elaboração própria.

<sup>12</sup> Análise SWOT - O termo SWOT é uma sigla do idioma inglês de Forças (*Strengths*), Fraquezas (*Weaknesses*), Oportunidades (*Opportunities*) e Ameaças (*Threats*). É um sistema simples para posicionar ou verificar a posição estratégica da empresa no ambiente em questão.

Assim, como pontos fortes destaco a localização central do Hotel que contribui para que se torne um espaço atrativo. Também o relacionamento de trabalho salutar contribui não só para um clima favorável com os trabalhadores como com os clientes. Os diferentes serviços disponibilizados pelo Hotel, estacionamento, serviço de bar e restaurante, assim como os espaços de lazer constituem uma mais-valia para o Hotel.

Considero ainda como um ponto forte o facto de os rececionistas do Hotel dominarem diferentes idiomas, permitindo assim um acolhimento mais agradável e diferenciado aos clientes, provenientes de diferentes nacionalidades.

No entanto, como menciono na figura 28, a existência de um número considerável de estagiários na receção constitui um ponto fraco. Por vezes, demonstra uma certa insegurança da parte dos rececionistas recém-chegados, requerendo uma maior atenção da equipa de trabalho. Em dias de maior afluência de clientes, é difícil gerir esta tarefa.

Referi ainda como um ponto fraco os custos elevados, praticados pelo Hotel. Por vezes, os custos interferem no prolongamento da estadia. Têm ainda reflexo nos serviços solicitados, pois, os clientes preferem não usufruir do estacionamento ou do pequeno-almoço como forma de economizar.

Como oportunidades, destaco as diversas e frequentes promoções que o Hotel propõe, permitindo-lhe captar, nestas ocasiões, um número elevado de clientes. Também a publicidade assim como a página nas redes sociais constituem uma oportunidade para o Hotel cativar novos públicos.

O facto de Nice ser considerada uma zona turística, com uma elevada concentração de hotéis, constitui uma ameaça para o Hotel Goldstar Resort & Suite, já que enfrenta uma forte concorrência.



### **CAPÍTULO 3 – TAREFAS REALIZADAS NO ESTÁGIO**

---

### 3.1 – Enquadramento

---

Como já referi ao longo do relatório, realizei o estágio na receção do Hotel Goldstar Resort & Suites. Quando me apresentei no Hotel, fui recebida pelo diretor do Hotel, Richard Marcus, que me explicou sucintamente como o Hotel funcionava, mostrou-me cada andar, explicando os serviços que ali funcionava, posteriormente, apresentou-me ao chefe da receção, Luis Freccia, que me indicou e que me explicou brevemente os procedimentos que devia adotar durante o meu estágio.

Como cheguei a Nice dois dias antes de começar o meu estágio, aproveitei para estar no *back office*, tomando nota dos procedimentos e procurando perceber o funcionamento do sistema informático *PROTEL*<sup>13</sup>.

A receção funciona por turnos. O primeiro turno trabalha das 7h00 às 15h00 e a equipa é composta por um rececionista ou o chefe da receção e por dois estagiários; o segundo turno funciona das 15h00 às 23h00, estando um rececionista e um estagiário porque o trabalho é menos complexo do que no período da manhã; o último turno, das 23h00 às 7h00, é assegurado pelo *night auditor*<sup>14</sup>. No total, são cinco rececionistas incluindo o chefe da receção e quatro estagiários.

Cada turno tem as suas especificações, os seus procedimentos, uma vez memorizada cada etapa que se efetua durante o turno, é mais fácil de se integrar. E, na receção, a regra que deve ser cumprida à risca e que é valorizada por todos consiste em sorrir sempre e satisfazer o cliente.

---

<sup>13</sup> *PROTEL* – É um *software* internacionalmente reconhecido que consegue integrar todas as funções do Hotel de modo a facilitar a respetiva gestão.

<sup>14</sup> *Night auditor* – Pessoa que trabalha na receção do Hotel, durante a noite.

---

---

## 3.2 – Tarefas realizadas

---

### 3.2.1 Atendimento ao público

Uma das tarefas que realizei diariamente foi o atendimento ao público quer telefónico quer presencial. Esta atividade é incontornável para quem trabalha na receção de um hotel.

#### 3.2.1.1 Presencial

O atendimento presencial foi a tarefa que tive mais receio, pois as primeiras impressões são determinadas para o sucesso da relação com o cliente. Quando o cliente entra no hotel e depara-se com a receção, mesmo antes de dialogar com o rececionista, já criou uma imagem da pessoa que o atendeu, do hotel e dos serviços.

O meu primeiro dia na receção, o meu chefe explicou-me que a aparência é muito importante pois somos o rosto do Hotel, manter sempre as costas direitas, utilizar gestos suaves, promover um diálogo de uma forma clara e serena, pois comportamento gere comportamento e deste modo seremos nós a afetar o comportamento do cliente, e claro, sorrir, pois o sorriso é a chave para um bom relacionamento.

O local de trabalho das estagiárias é na receção (*front office*) para acolher os clientes e os ajudar no que precisarem. E, quanto aos rececionistas, eles trabalham no escritório do *back office*, cuidavam de documentos mais complexos que não era do nosso alcance. No entanto, sempre que o estagiário precisasse, tinha o direito de usar o escritório do *back office*. Na figura 29 pode-se visualizar o espaço da receção onde era habitual receber os clientes e o *back office*.

Quando o cliente se apresentava à receção, eu sorria e dizia “Bom dia / Boa tarde” (*Bonjour*)...o nome do senhor (se me recordava) “como está?” (*Comment allez-vous aujourd’hui?*) “Em que posso ajudar/ ser útil?” (*Puis-je vous aider/ être util?*) mostrando-me sempre pronta a ajudar e a resolver todas as questões.

Estando na recepção, fui aprendendo a responder às questões e quando se tratava de um assunto que não fosse do meu conhecimento, pedia-lhe para aguardar alguns minutos, pois teria que ser atendida pelo meu superior.

No atendimento ao público tive que enfrentar algumas situações imprevistas. Por vezes, algumas pessoas dirigiam-se ao Hotel a fim de entregar a sua candidatura espontânea.

Quando as pessoas solicitavam emprego/estágio, pedia-lhes que me entregassem o *Curriculum vitae* junto com a carta de apresentação para que fosse encaminhada para os responsáveis. Também atendia pessoas que não tinham reunião marcada e mesmo assim pretendiam ser recebidos. Nestes casos, explicava-lhes que não era possível e aconselhava-os a marcarem uma reunião com a pessoa em questão.

Surgiram, igualmente, situações com clientes do Hotel, que não ficavam satisfeitos pelos serviços do quarto e recusavam-se a pagar a estadia. Sendo uma situação mais delicada, pedia, educadamente ao cliente, que aguardasse pois teria que ser atendido pelo superior ou chefe da recepção.



Figura 29 - *Back office* e a Recepção.

Fonte: Elaboração própria.

### 3.2.2.2 Telefónico

Relativamente ao atendimento telefónico, nos meus primeiros dias de trabalho hesitava antes de atender um telefonema externo, temendo não saber responder às questões mais complexas que os clientes pudessem colocar. No entanto, com o decorrer do tempo, percebi que as questões eram quase sempre as mesmas. Assim, procurei informar-me, de modo a dar informações precisas. Quando se tratava de questões mais complexas, transferia a chamada para um colega efetivo.

Tal como aprendi na unidade curricular (UC) de Técnicas Administrativas e de Assessoria II, também no Hotel se verificam os mesmos procedimentos no que respeita ao atendimento. Assim, deve-se atender o telefone ao terceiro toque. De seguida, identifica-se o Hotel, saúda-se o interlocutor e procede-se à identificação do rececionista. Os telefones da receção e do *back office* permitem verificar, através da extensão, se a chamada é interna e qual a seção de onde provém ou se é externa. Quando estava na receção e atendia chamadas provenientes do exterior dizia “*Hôtel Goldstar Nice Claudia Bonjour*”, quando eram internas, dizia “*Réception Claudia Bonjour*”<sup>15</sup>. E, finalmente, o sorriso nas palavras não deve ficar esquecido, uma vez que confere uma melodia diferente à voz, tornando-a afetuosa.

---

<sup>15</sup> Tradução para português: “Hotel Goldstar Nice Bom dia/Boa tarde fala a Cláudia ou “Receção Bom dia/Boa tarde fala a Cláudia”.

No caso de ser eu a fazer a chamada, iniciava o telefonema dizendo: “Bom dia/Boa tarde. Daqui fala a Cláudia Padrão do Hotel Goldstar em Nice” e, de seguida, expunha o assunto. Na figura 30 pode se ver o atendimento telefónico na receção e no *back office*.

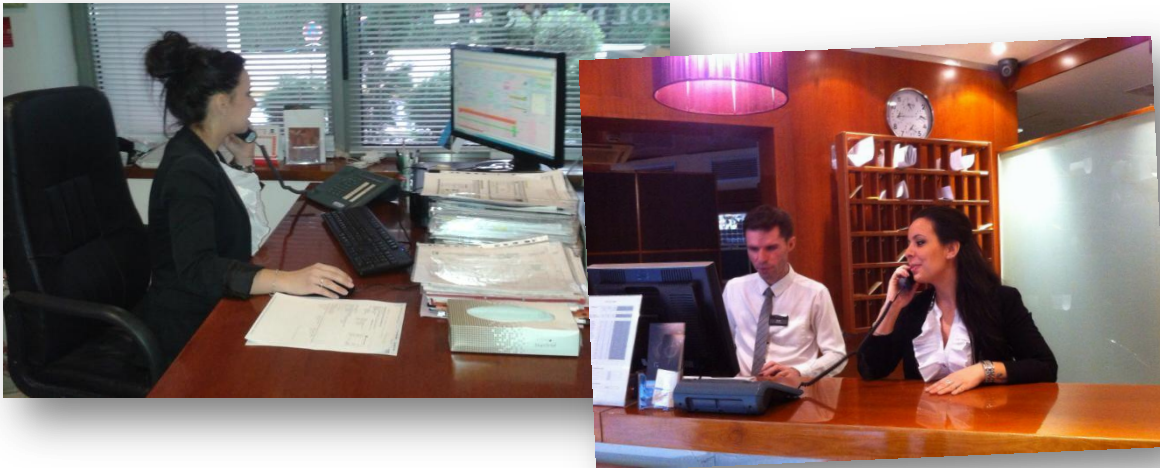


Figura 30 - Atendimento Telefónico.

Fonte: Elaboração própria.

Após me ter identificado, normalmente as pessoas do outro lado da linha tinham tendência para se apresentarem. Tive sempre a preocupação de anotar o nome do interlocutor, para não me esquecer. Exposto o assunto, e caso, não conseguisse resolver ou responder às questões colocadas, pedia ao meu interlocutor que aguardasse um momento. Posto isto, tentava informar-me junto do meu superior, se o assunto fosse mais complexo, a chamada era transferida para ele, mas, primeiro informava o cliente do procedimento.

Quando a pessoa do outro lado da linha pretendia falar com alguém em específico, perguntava o nome e o assunto para transmitir à pessoa em questão e, posteriormente passava a chamada. No caso de a pessoa em questão não estar disponível, perguntava se queria deixar uma mensagem ou se preferia deixar o seu número de telefone para um posterior contacto.

A maioria dos telefonemas que recebia destinava-se a reservas de quartos. Neste caso, perguntava à pessoa as informações necessárias para eu conseguir preencher a ficha de inscrição. (Anexo II)



---

### 3.3 - Receção e elaboração de *emails*

---

Outras das funções que me foi atribuída consistiu em verificar o correio eletrónico e responder aos *emails* em inglês e francês. O Hotel recebia vários *emails* e a maioria tratava-se de reservas feitas nas páginas de internet das agências de hotéis. Quando as recebia tinha que as imprimir, introduzir no sistema informático *PROTEL* e colocar o *email* no dossier relativo a “mensagem tratada”. Várias pessoas enviavam *emails* para obter esclarecimento sobre os serviços do Hotel, reservar um transporte (*Just In Timz*<sup>16</sup>), saber os preços das estadias e perguntar se ainda existiam promoções, neste caso, enviava as propostas comerciais.

Os *emails* que enviava, além de responder a questões, informava sobre as reservas que os clientes faziam através das agências de hotéis. Muitas pessoas não seguiam as condições de reserva, e, neste caso, tinha que enviar um *email* à pessoa em questão, indicando os procedimentos, como explicarei no ponto 3.3.2.

#### 3.3.1 Propostas comerciais

As propostas comerciais eram feitas por *email*, conforme o pedido da pessoa. O interessado enviava-nos um *email* com as datas de chegada e partida, o número de pessoas e pedidos específicos, como por exemplo, uma suíte calma, longe dos elevadores ou com vista para o mar, entre outras indicações. Seguindo esses dados, entrava na página de internet do Hotel e colocava as datas para me certificar se havia ou não promoções. Após ter toda a informação comigo, elaborava a proposta.

Na execução desta tarefa, procurei aplicar os conhecimentos que adquiri na UC de Português Empresarial II, sobre a elaboração de cartas. (Anexo III)

---

<sup>16</sup> *Just In Timz* é o nome da agência de transporte que trabalha com o Hotel.

---

### 3.3.2 Verificação de reservas feitas pelos clientes

Os clientes fazem as reservas através das agências de hotel ou da página do Hotel, *Availpro*.

Quando um cliente reserva uma estadia de cinco noites ou mais no Hotel, o preço obrigatoriamente será superior a quinhentos euros, como se pode ver na figura 31. Neste caso, eu tinha que enviar um *email* ao cliente, informando-o que o Hotel tinha que cobrar 50% do total da estadia como forma de garantia. Uma vez enviado o aviso, tinha que imprimir o *email* e agrafá-lo à reserva do cliente para, posteriormente o guardar na capa “Débitos em espera”. (Anexo IV)

demandée ou prélevée par l'établissement au moment de la réservation										
Date :	30/09/10	01/10/10	02/10/10	03/10/10	04/10/10	05/10/10	06/10/10	07/10/10	08/10/10	09/10/10
Tarif (EUR) :	250	196	196	196	196	196	196	196	196	196
Date :	10/10									
Tarif (EUR) :	196									
Coût total de cette chambre: EUR 2210 (de préférence chambre non-fumeurs)										
compris : 10 % de TVA. non compris : 1.50 EUR de taxe de séjour par personne par nuit. non applicable										
: frais de service.										
Montant total de cette réservation : C 2210										

*Debiter* (circled) 1105,00

Figura 31 - Estadias de cinco noites ou mais no Hotel.

Fonte: Captura de ecrã.

As promoções do Hotel têm como condição de reserva cobrar 50% do total da estadia logo que o Hotel recebe a reserva do cliente, pois, as promoções não são reembolsáveis em caso de anulação, modificação ou falta de comparência do cliente (figura 32). Se o cliente fazia uma reserva tendo escolhido as promoções do Hotel, eu tinha que enviar um *email* ao cliente e avisar que o Hotel iria cobrar 50% do total da estadia. Como em todos os *emails* que enviava, tinha que o imprimir, agrafá-lo à reserva do cliente e colocá-lo na capa “Promoções em espera”. (Anexo V)

Date/Heure de réservation : 26/02/2014 - 21:51 (Paris)		Réf. Availpro : JUE57X	
<b>Réservation</b>			
Arrivée : jeudi 27 février 2014	Durée : 1 nuit	Nom client : Adrienne MICHEL	
Départ : vendredi 28 février 2014	Nb de personnes : 3	Email client : adtmichel@aol.com	
<b>OFFRE FAMILLE- PETITS DEJEUNERS ET PARKING OFFERTS pour 2 adultes et 2 enfants moins de 16 ans (FAMILLE)</b>			
<b>Récapitulatif</b>			<b>Total</b>
1 Suite <b>Ambassadeur</b> 50 m <sup>2</sup> - maximum 4 personnes	27 févr. 138,00		138,00 €
		Montant total du séjour	138,00 €
		Montant à débiter	138,00 €
Vous devez débiter la carte bancaire du client de ce montant			

Figura 32 – Reserva com Promoção.

Fonte: Captura de ecrã.

Uma das condições de reserva que o Hotel exige é que o nome da pessoa que fez a reserva coincida com o nome que está no cartão de multibanco, como se pode verificar na figura 33. O Hotel pode autorizar a reserva se o apelido for o mesmo, caso contrário, a reserva será anulada se, nos próximos cinco dias, o cliente não enviar a modificação da reserva.

Quando os dados não eram coincidentes, enviava um *email* ao cliente, avisando-o que o seu nome e o que estava no cartão de multibanco não coincidiam. Assim, solicitava que modificasse a reserva ou que a pessoa que deu o cartão de multibanco, como garantia, preenchesse o formulário que eu mesma enviava em anexo, no *email* (anexo VI). Sendo um *email* enviado por mim, o processo era o mesmo, tinha que o imprimir, agrafá-lo à reserva do cliente e guardá-lo na capa “Nomes diferentes”. (Anexo VII)

<b>Suite Junior pour le client Zhang Qiong (pour 2 personnes)</b>			
Equipements en chambre : minibar, douche, baignoire, coffre-fort, téléphone, climatisation, sèche-cheveux, fer à repasser, kitchenette, peignoir, réfrigérateur, bureau, matériel de repassage, articles de toilette gratuits, toilettes, micro-ondes, lave-vaisselle, salle de bains, chauffage, dressing, chaussons, chaînes satellite, chaînes du câble, baignoire ou douche, coffre-fort pour ordinateur portable, télévision à écran plat, insonorisation, service de réveil, réveil, coin repas, bouilloire électrique, ustensiles de cuisine			
Cette suite climatisée comprend une télévision par satellite à écran plat et une kitchenette entièrement équipée avec un four micro-ondes. Sa salle de bains est pourvue d'un peignoir, d'un sèche-cheveux et d'articles de toilette gratuits. Une connexion Wi-Fi gratuite et un minibar sont également disponibles.			
<b>Repas</b> : Le petit-déjeuner est compris dans le tarif de la chambre. <b>Annulation</b> : En cas d'annulation ou de modification jusqu'à 2 jours avant la date d'arrivée, l'établissement ne prélève pas de frais. En cas d'annulation ou de modification tardive ou de non-présentation, l'établissement exige 100 % du montant de la première nuit.			
Date :	20/03/21/03		
Tarif (EUR) :	144	144	
<b>Coût total de cette chambre: EUR 288 (de préférence chambre non-fumeurs)</b>			
compris : 10 % de TVA. non compris : 1.50 EUR de taxe de séjour par personne par nuit. non applicable : frais de service.			
<b>Montant total de cette réservation : C 288</b>			
<b>Demande du client (veuillez prendre les mesures appropriées):</b>			
<b>Approximate time of arrival: between 15:00 and 16:00 hours.</b>			
Garantie par carte bancaire:	<b>MasterCard</b>	Code CVC :	<b>050</b>
Numéro de carte de crédit:	<b>55274271</b>	Merci de vérifier la validité	Date d'expiration :
Nom sur la carte de crédit:	<b>An Yuan</b>		

Figura 33 - Nomes diferentes.

Fonte: Captura de ecrã.

Houve ocasiões em que os dados do cartão de multibanco não estavam corretos e outras em que o cartão de multibanco estava inválido. Nestas ocasiões, tinha que assinalar na página de internet da agência *booking* que o cliente em questão não tinha fornecido ao Hotel os números corretos do seu cartão de multibanco e, posteriormente, enviar um *email* ao cliente, avisando-o que o cartão de multibanco estava incorreto e que tinha que nos voltar a enviar a reserva modificada com os dados corretos. Como prova que tinha enviado o *email* ao cliente, imprimia-o, agrafava-o à reserva do cliente e colocava-o na capa “Cartão de multibanco inválido”. (Anexo VIII)

Ao receber uma reserva e depois de verificar se tudo estava correto, o cliente autorizava o Hotel a cobrar os 50% do total da estadia. Deste modo, eu podia proceder à introdução da reserva no sistema informático *PROTEL* e enviava um *email* ao cliente, confirmando a sua reserva. (Anexo IX)

### 3.3.3 Esclarecimento sobre o Hotel

Além das reservas, esclarecia todo o tipo de dúvidas que as pessoas apresentavam sobre os serviços e a localização do Hotel, nomeadamente se o Hotel tinha camas para bebés; parque de estacionamento; qual a hora do *check-in* e *check-out*; se a piscina, a sauna e o banho turco estavam incluídos no preço de alojamento, entre outras questões. Assim, despendi muito tempo a prestar informações e esclarecer as questões que os clientes me colocavam. (Anexo X)

### 3.3.4 Reserva do transporte *Just In Timz*

Quando recebia *emails* de clientes que queriam saber se o Hotel tinha à disposição um carro que pudesse ir ao aeroporto buscá-los e levá-los, respondia-lhes que trabalhávamos com a agência *Just In Timz*. Nestas situações, informava-os das tarifas e, se estivessem interessados

solicitava que me enviassem o horário de chegada do avião, o número do voo, e o nome da companhia aérea.

Posto isto, enviava um *email* à agência *Just In Timz* a reservar um transporte para a data desejada dos clientes, enviando-lhes os detalhes do voo. De seguida, com a confirmação da reserva do transporte por parte da agência, enviava um *email* de confirmação ao cliente com os detalhes da reserva. (Anexo XI)

### 3.4 - As Reservas

As reservas são feitas pelas agências de hotéis *on-line* e pela página de internet de Hotel, chamada *Availpro* (figura 34). Feita a reserva, o Hotel automaticamente recebe a confirmação, por fax ou por *email*, conforme o protocolo de cada agência.



Figura 34 - Página de internet do Hotel.

Fonte: <http://www.hotel-goldstar-nice.com/>

#### 3.4.1 Agências de hotéis

Durante o meu estágio na recepção, trabalhei com as agências *Booking e Availpro*, pois eram as mais utilizadas pelos clientes. Por vezes, acontecia, recorrerem às agências *HotelBeds, Unitravel e Venere*. (Anexo XII)

O Hotel recebe as reservas da agência *Booking.com*, por fax e o rececionista tem a responsabilidade de a verificar, antes de proceder à cobrança e, posto isto, introduzi-la no sistema informático.

Através da agência *Booking.com*, se a pessoa anular ou modificar até dois dias antes da data de chegada, o Hotel não cobra qualquer valor. Em caso de anulação ou de modificação tardia ou de falta de comparência do cliente, o Hotel exige 100% da soma da primeira noite. Se a

reserva for não reembolsável, um pré-pagamento de 50% do total da estadia será cobrada pelo Hotel no momento da reserva. (Anexo XIII)

### 3.4.2 Utilização da máquina de cartão de multibanco

Durante o meu estágio tive que usar frequentemente a máquina de cartão de multibanco, *TPE*<sup>17</sup>, que até ao momento, desconhecia.

O *TPE* é usado para fazer pré-autorizações, como forma de validar os cartões de multibanco das reservas. A pré-autorização consiste numa validação do cartão de multibanco para garantir que está ligado à conta do cliente e esta é válida. (Anexo XIV)

Cada nova reserva tem que ter o ticket da pré-autorização. O valor a pré-autorizar é de um euro.

### 3.4.4 Introdução das reservas no sistema informático *PROTEL*

Durante o estágio, introduzi, muitas vezes, reservas no sistema informático *PROTEL* que provinham da agência *Booking.com* e da página de internet do Hotel *Availpro.com*. No ponto seguinte, passo a explicar os procedimentos da agência *Booking.com*, uma vez que a página do Hotel segue procedimentos semelhantes.

---

<sup>17</sup> *TPE* – *Terminal de Paiement Électronique*. As palavras significam, fim do pagamento eletrónico, que em Portugal, a tradução correta é máquina de cartão de multibanco.

3.4.4.1 *Booking.com*

Quando se tratava da agência *Booking*, introduzia no sistema o nome do cliente, as datas do *check-in* e *check-out*, a categoria da suíte que o cliente desejava, o número de pessoas, o valor total da reserva, os detalhes do cartão de multibanco e os pedidos do cliente (figura 55).

**Confirmation de réservation**  
**895600862**

**Fax à :** Goldstar Resort & Suites **Date :** mardi 18 février 14  
**À l'attention de :** Valeria **Concernant :** Confirmation de réservation 895600862  
**Fax :** +33493762330

À l'attention de : Valeria,

Nous avons reçu la réservation suivante pour votre hôtel et nous vous en confirmons les détails par fax.

Si vous avez des questions sur cette réservation, n'hésitez pas à nous contacter. Téléphone : 0805 103 062 ; Fax +31 20 420 6442; E-mail customer.service@booking.com

Cordialement, Booking.com

---

Arrivée:	<b>lundi 21 juillet 14</b>	Nombre de chambres :	<b>1</b>
Départ :	<b>jeudi 24 juillet 14</b>	Nombre de personnes:	<b>3</b>

---

**Suite Consul pour 3 Adultes - Non Refundable 2 pour le client Lars Gilgen (pour 3 personnes)**  
 Equipements en chambre : minibar, douche, baignoire, coffre-fort, téléphone, climatisation, sèche-cheveux, service de réveil / réveil, fer à repasser, kitchenette, peignoir, réfrigérateur, bureau, matériel de repassage, coin salon, articles de toilette gratuits, lecteur CD, toilettes, micro-ondes, lave-vaisselle, salle de bains, chauffage, dressing, chaussons, chaînes satellite, cuisine, chaînes du câble, baignoire ou douche, chambre(s) communicante(s) disponible(s), coffre-fort pour ordinateur portable, télévision à écran plat, canapé, insonorisation, service de réveil, réveil, coin repas, bouilloire électrique, ustensiles de cuisine  
 Cette suite dispose de deux télévisions par satellite à écran plat et d'un salon séparé. Sa salle de bains est pourvue d'un peignoir, d'un sèche-cheveux et d'articles de toilette gratuits. Une connexion Wi-Fi gratuite et un minibar sont disponibles. Elle comprend également une kitchenette entièrement équipée avec un four micro-ondes.

**Repas :** Le Petit-déjeuner coûte € 20 par personne et par nuit. **Annulation :** Attention : en cas d'annulation ou de modification, l'établissement exige 50 % du montant total de la réservation. En cas de non-présentation, l'établissement exige 100 % du montant total de la réservation. **Dépôt de garantie :** La somme équivalente à 50 % du montant total du séjour sera demandée ou prélevée par l'établissement au moment de la réservation.

**Date :** 21/07/22/07/23/07  
**Tarif (EUR) :** 266 266 266 **Debiter 399,00€**

**Coût total de cette chambre: EUR 798 (de préférence chambre non-fumeurs)**  
 compris : 10 % de TVA. non compris : 1.50 EUR de taxe de séjour par personne par nuit. non applicable : frais de service.

---

**Montant total de cette réservation : C 798**

---

**Demande du client (veuillez prendre les mesures appropriées):**  
**Approximate time of arrival: between 18:00 and 19:00 hours. BED PREFERENCE: Consul Suite for 3 adults: 1 sofa bed, 1 large double**

---

Garantie par carte bancaire:	<b>MasterCard</b>	Code CVC :	<b>084</b>
Numéro de carte de crédit:	<b>55001870</b> [REDACTED] Merci de vérifier la validité	Date d'expiration :	<b>11-15</b>
Nom sur la carte de crédit:	<b>Lars Gilgen</b>		

• Il est de votre responsabilité de conserver ce fax et d'assurer la confidentialité des coordonnées de la

Figura 35 - Reserva da agência Booking.com.

Fonte: Captura de ecrã.



Como se tratava de uma reserva não reembolsável, antes de introduzi-la, tinha que utilizar a máquina de cartão de multibanco para efetuar o pagamento. Neste caso, tinha que cobrar trezentos e noventa e nove euros, ou seja, metade do valor da reserva, como se pode verificar na figura 36.

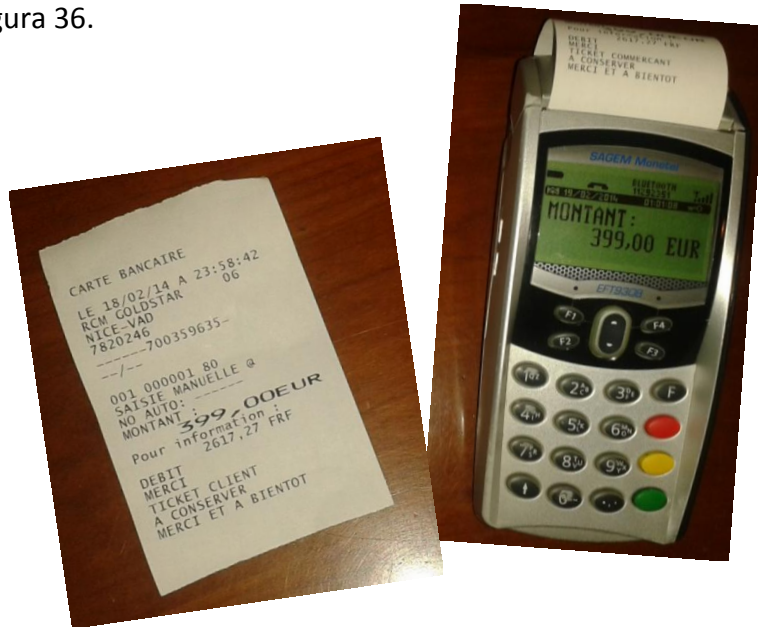


Figura 36 - Máquina de cartão de multibanco.

Fonte: Captura de ecrã.

Após ter os dois tickets, agrafava o ticket comerciante à reserva, como prova que tinha efetuado um pagamento à distância (*VAD carte bancaire à distance*), e o ticket cliente à fatura que irei explicar mais à frente (figura 37).

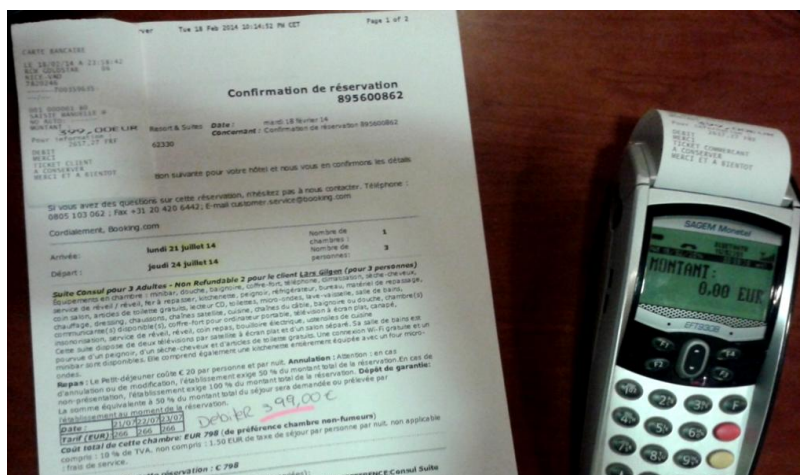


Figura 37 - Ticket comerciante agrafado à reserva.

Fonte: Captura de ecrã.

Depois de efetuar a cobrança, introduzia a reserva no sistema *PROTEL* (figura 38). Colocava o nome da agência, que neste caso era a *Booking.com*.

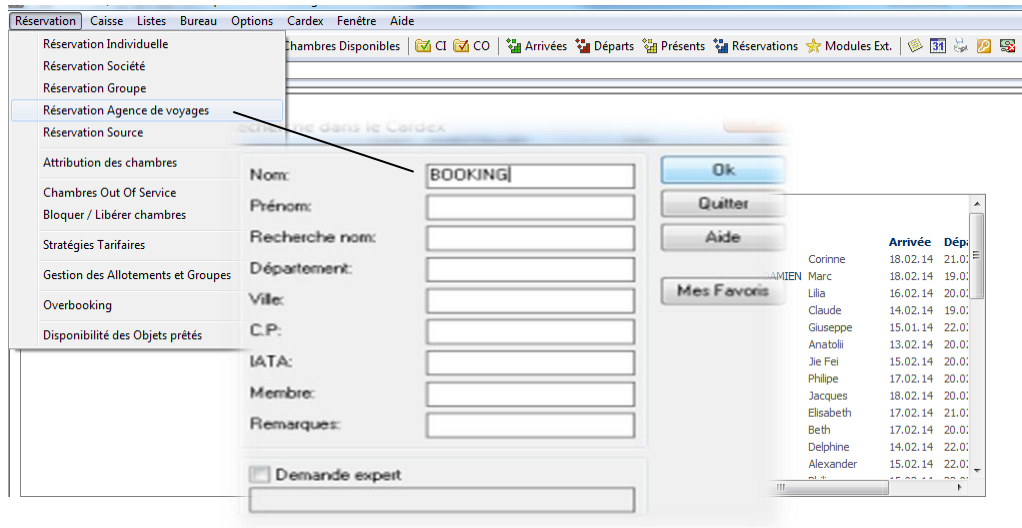


Figura 38 - Agência *Booking.com*.

Fonte: Captura de ecrã.

A seguir, carregava em “*Nouveau*” (novo), para introduzir uma nova reserva (figura 39). Esta base de dados permitia-me verificar as reservas assim como os pedidos específicos de cada cliente.

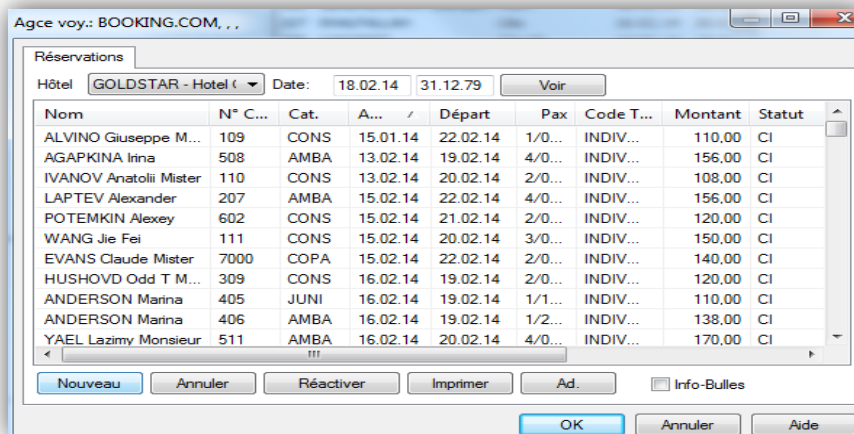


Figura 39 - Nova reserva na base de dados.

Fonte: Captura de ecrã.

Depois, colocava os dados pessoais do cliente (o nome, o apelido, o número de telefone, o correio eletrónico, o idioma, o país de residência, a morada e o código postal), como se pode verificar na figura 40.

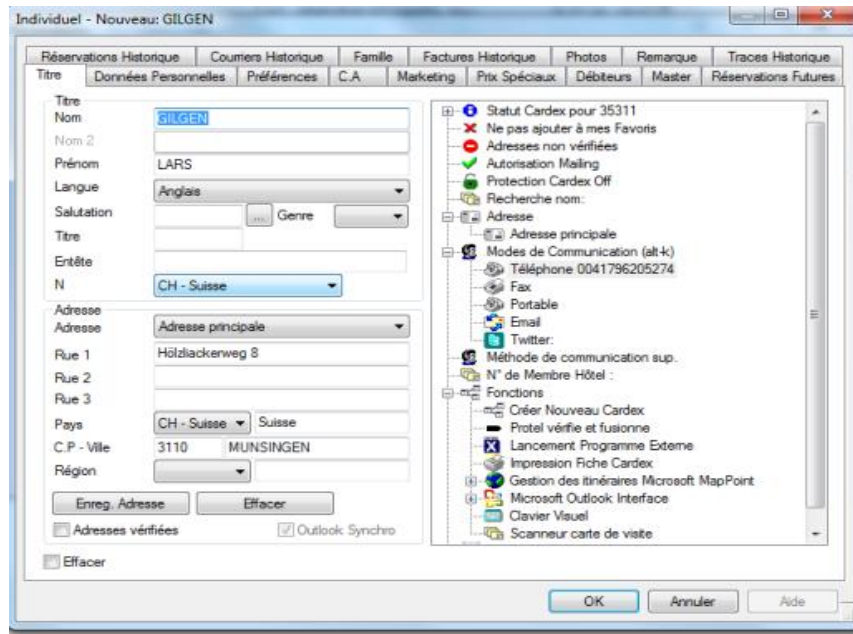


Figura 40 - Dados pessoais do cliente.

Fonte: Captura de ecrã.

Introduzidos todos os dados no sistema informático, colocava os detalhes da reserva como as datas do *check-in/check-out*, o número e a categoria da suíte, o número de pessoas e o valor da suíte por noite.

Como *Booking* é uma agência, seleccionei o item “*agence*” (agência) e seleccionei “*arthe*” porque é uma reserva não reembolsável. Em relação ao “*code Tarif*” (código tarifas), inseria “*individuel*” (individual), porque a reserva não tinha nenhuma promoção.

No final de introduzir todos os dados, inseria no item “note 1/note 2”, a suíte que o cliente escolhia, o número de pessoas, o pedido do cliente, o meu nome e finalizava clicando “plus” (figura 41).

The screenshot shows the 'Réservation' window with the following data:

Statut	Arrivée	Nts	Départ	Qte	Cat.	N° Chb	Ad.	Code Tarif	Prix	Cx.	Sel.	Cp.
1	Gar. Arh	21.07.14	3	24.07.14	1	CONS	310 Sale	3	INDIVIDUE	266,00	EUR	Ok
									0,00			Ok
									0,00			Ok
									0,00			Ok

Details of the reservation (Note 1):

- Segment: AGENCE
- Origine: Réceptif - Agence
- Mode Reg: Espèces
- Option: Au: PL6858621418P
- Note 1: Suite Consul 3 personnes
- Note 2: Claudia

Figura 41 - Dados da reserva.

Fonte: Captura de ecrã.

Todo o processo que envolve “Arthes” está relacionado com o valor que se cobre ao cliente quando se recebe uma reserva não reembolsável. Após clicar no “plus”, seleccionava “arthes” (figura 42).

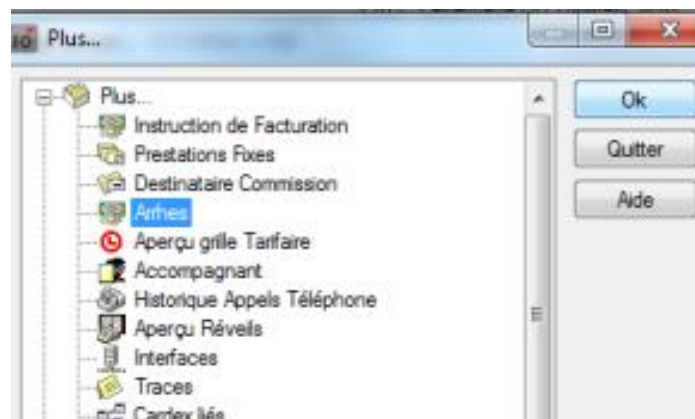


Figura 42 - Arthes por ser uma reserva não reembolsável.

Fonte: Captura de ecrã.

Se o valor por noite fosse diferente (figura 43), tinha que aceder a “*Aperçu grille Tarifaire*” (tabela de tarifas), como se pode verificar na figura 42 e inserir os valores indicados abaixo.

<b>Date :</b>	27/03	28/03	29/03	30/03
<b>Tarif (EUR):</b>	150	230	230	110

Figura 43 - Valores diferentes por noite.

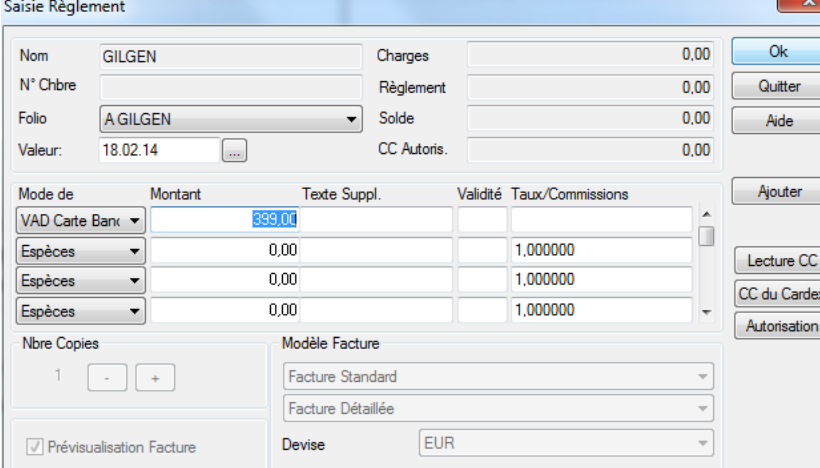
Fonte: Captura de ecrã.

A seguir, registava na ficha do cliente como já havia efetuado um pagamento de trezentos e noventa e nove euros, selecionando “*VAD Carte Bancaire à Distance*”, porque a operação era efetuada *on-line* (figura 44).

Figura 44 - Seleção da forma como efetuei o pagamento.

Fonte: Captura de ecrã.

Posto isto, registava na ficha do cliente o valor que cobrava no item "Montant" (valor), figura 45.



The screenshot shows the 'Saisie Règlement' window with the following data:

Nom	GILGEN	Charges	0,00
N° Chbre		Règlement	0,00
Folio	A GILGEN	Solde	0,00
Valeur:	18.02.14	CC Autoris.	0,00

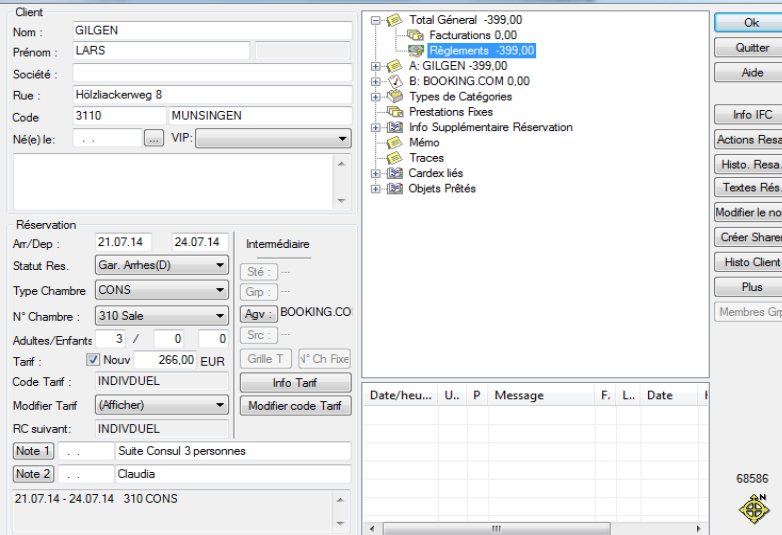
Mode de	Montant	Texte Suppl.	Validité	Taux/Commissions
VAD Carte Bank	399,00			
Espèces	0,00			1,000000
Espèces	0,00			1,000000
Espèces	0,00			1,000000

Modèle Facture: Facture Standard, Facture Détaillée  
Devise: EUR

Figura 45 - Valor a registar na ficha do cliente.

Fonte: Captura de ecrã.

Tendo terminado todos os procedimentos, colocava o código da ficha do cliente (68586) na reserva e clicava "Règlement -399,00" (figura 46).



The screenshot shows the reservation details for client GILGEN. Key information includes:

- Client:** Nom: GILGEN, Prénom: LARS, Rue: Hölzlackerweg 8, Code: 3110 MUNSINGEN.
- Réservation:** Arr/Dep: 21.07.14 - 24.07.14, Statut Res: Gar. Arthes(D), Type Chambre: CONS, N° Chambre: 310 Sale, Tarif: 266,00 EUR.
- Summary:** Total Général: -399,00; Facturations: 0,00; Règlements: -399,00.

Figura 46 - Verificação dos dados.

Fonte: Captura de ecrã.

Como se pode verificar na figura 47, na ficha de um cliente encontra-se o valor que o Hotel cobrara (trezentos e noventa e nove euros). Posto isto, finalizava o registo no sistema *PROTEL*, clicando “*Impression Facture*”, para, como, o próprio nome indica, proceder à impressão da fatura.

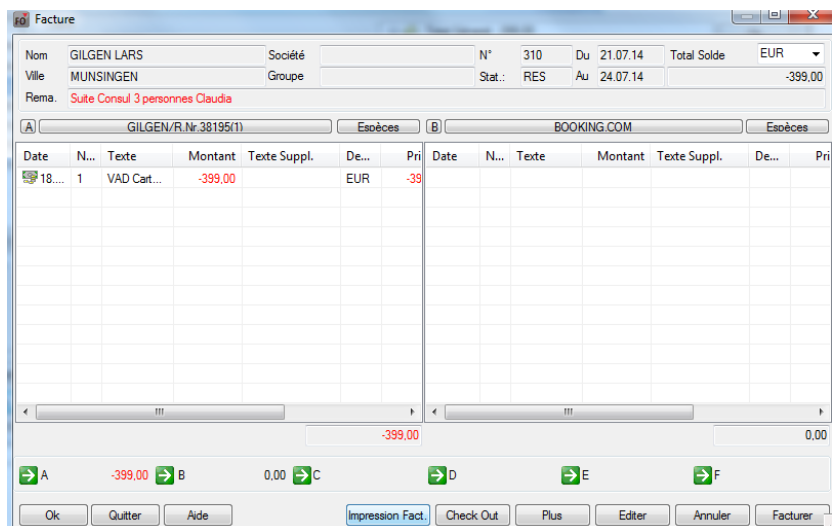


Figura 47 - Impressão da fatura.

Fonte: Captura de ecrã.

O segundo ticket que obtinha do TPE servia, para no final, agrafar o ticket à fatura como comprovativo de pagamento à distância (figura 48). A fatura era entregue pessoalmente, no fim do dia, ao Senhor Richard Marcus, diretor do Hotel.

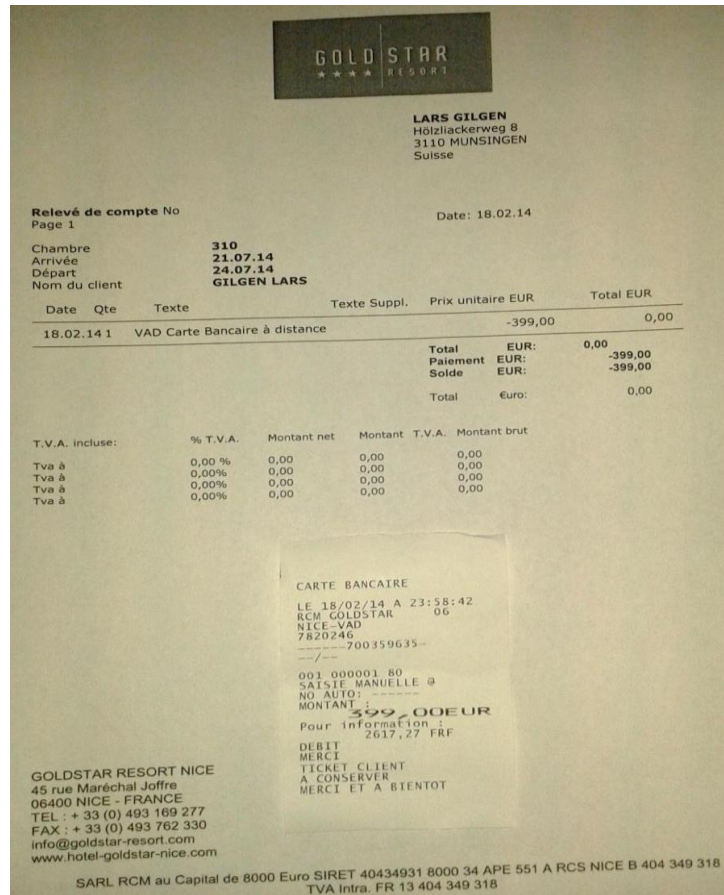


Figura 48 - Fatura junto com o ticket.

Fonte: Elaboração própria.



### 3.4.5 Modificações

Quando o cliente modificava a reserva, o Hotel recebia automaticamente por fax ou por correio eletrónico a nova reserva. Quando me deparava com este tipo de situação, procurava no sistema *PROTEL* a reserva do cliente em questão, e alterava o que o cliente tinha modificado na ficha dele. De seguida, agraphava a modificação à primeira reserva do cliente.

Se o cliente ao modificar a reserva, tivesse alterado as datas, era possível que os preços não fossem os mesmos e, neste caso, enviava-lhe uma mensagem eletrónica ou telefonava-lhe, explicando-lhe a situação.

Se o cliente não estivesse de acordo com o aumento do preço, tentava convencê-lo a anular a reserva e a procurar outra para um período em que os preços fossem mais acessíveis.

### 3.5 - Preparação dos dossiers do *check-in/check-out*

Durante o meu estágio, foi-me confiado a preparação dos dossiers de *check-in* e do *check-out*, tarefa executada sempre no turno da tarde.

Quando eu trabalhava à tarde, realizava a preparação dos dossiers uma hora antes de acabar o turno, porque sabia que a essa hora já não havia tanto movimento.

Por iniciativa própria, dirigia-me ao computador para ter acesso ao sistema informático *PROTEL*, a fim de poder imprimir os formulários de cada cliente.

Assim, clicava no item “*Arrivées*” (*check-in*), como se pode verificar na figura 49, para ter acesso à janela com a lista de chegadas.

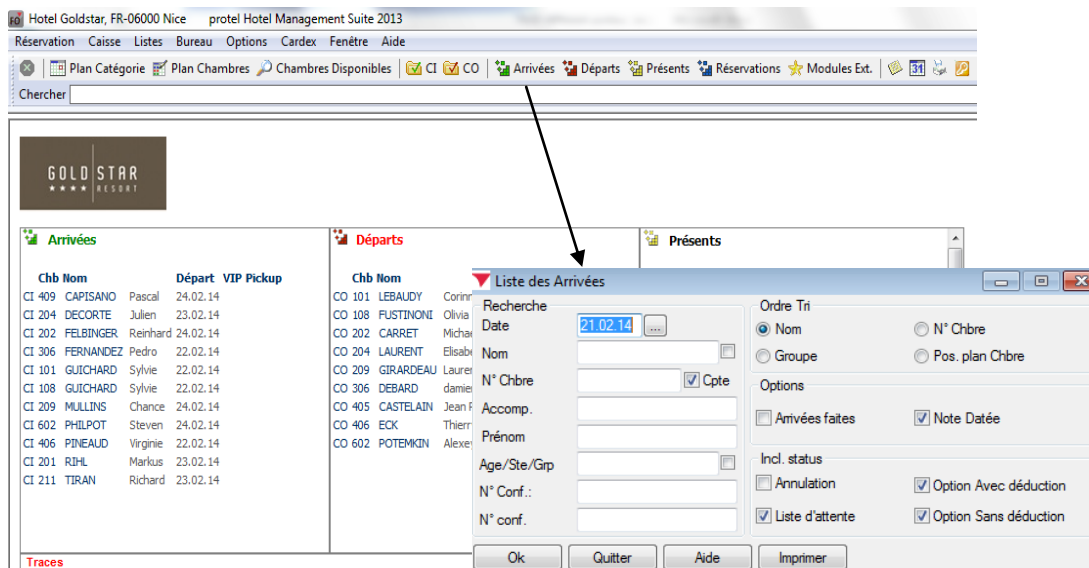


Figura 49 - Lista de chegadas.

Fonte: Captura de ecrã.

Posto isto, seleccionava a data do dia a seguir para ter acesso à lista das reservas dos clientes (figura 50).

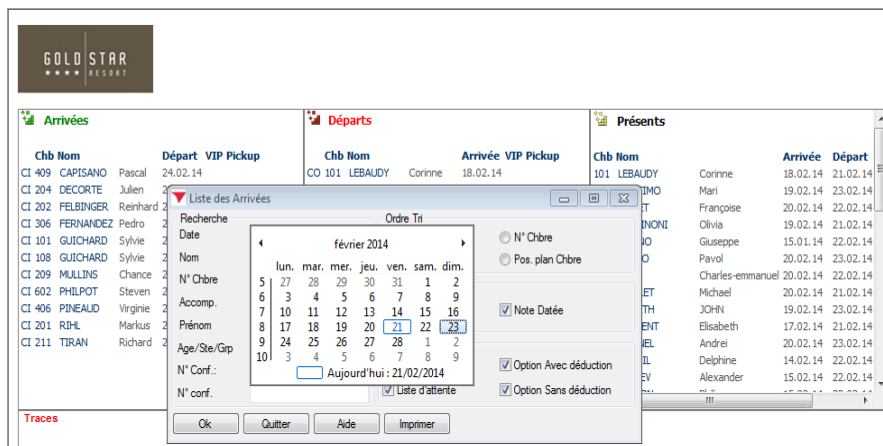


Figura 50 - Seleção da data do *check-in*.

Fonte: Captura de ecrã.

Após seleccionar a data, surgia, automaticamente, a lista das chegadas do dia seguinte, como se pode constatar através da figura 51. Como a maioria dos clientes era estrangeiro, tinha que clicar em cada nome para seleccionar o idioma em que o formulário devia ser impresso.

Após o processo finalizado, imprimia a lista das chegadas, como guia de orientação para quando eu ou o meu colega de trabalho acabasse de fazer um *check-in*, pudesse suprimir este elemento, de modo a atualizar a listagem.

S.	Nom	Séj	N° Chbre	Cat.	Pax	Départ	De...	Montant	Code Tarif	Statut	Gr...	S...
0	AMSING Nicole	0	210	CONS	2/0...	24.02.14	EUR	140,00	PACK BB	Gar. CB		
0	BAXTER William	0	107	CONS	3/0...	28.02.14	EUR	138,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	BOILEAU Philippe Monsieur	0	507	AMBA	3/0...	02.03.14	EUR	156,00	PACK BB	Gar. Arthes		
0	CALMETTES Claude	0	110	CONS	2/0...	24.02.14	EUR	126,00	PACK BB	Gar. CB		
1	DE WIT Rosalie Madam	1	307	AMBA	4/0...	24.02.14	EUR	156,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
1	DUPAGUIER Patricia Mad...	1	401	AMBA	3/0...	26.02.14	EUR	156,00	PACK BB	Gar. Arthes		
0	GREFF Antoine	0	505	JUNI	2/0...	27.02.14	EUR	120,00	INDIVIDUEL	Gar. CB		
0	HADDAD Remy Monsieur	0	203	PRGL	4/0...	01.03.14	EUR	170,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	KIRSKANSKAS Gintaras ...	0	504	CONS	1/0...	25.02.14	EUR	120,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	KROMAN Lars Mister	0	205	JUNI	2/0...	24.02.14	EUR	140,00	PACK BB	Gar. CB		
1	LAGOUCHE Virginie Monsi...	1	601	AMBA	4/0...	28.02.14	EUR	174,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	MAZLOUMAN Mahtab Mo...	0	309	CONS	2/0...	24.02.14	EUR	120,00	PACK BB	Gar. Arthes		
0	MEDVEDEV'S Vasilje Mister	0	102	CONS	1/0...	25.02.14	EUR	120,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	NATSUKO Aoki	0	204	CONS	2/0...	24.02.14	EUR	140,00	PACK BB	Gar. CB		
0	O'NEILL Kenneth Mister	0	402	CONS	2/0...	25.02.14	EUR	140,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	O'NEILL Kenneth Mister	0	410	CONS	1/0...	25.02.14	EUR	140,00	INDIVIDUEL	Gar. Arthes		
0	PROMOLOV Andrey Mister	0	101	CONS	2/0...	02.03.14	EUR	140,00	PACK BB	Gar. Arthes		

Figura 51 - Impressão das reservas.

Fonte: Captura de ecrã.

Assim, tendo os formulários impressos, juntava-os às reservas dos clientes que se encontravam na capa do mês a decorrer. A seguir, colocava-os na pasta “*check-in*”. No final do dia, após ter efetuado todos os *check-in*, colocava os formulários por ordem alfabética, no dossier “Presente”.

Relativamente à preparação dos dossiers do *check-out*, o procedimento era mais fácil de executar, mas executei-o com a máxima responsabilidade, de modo a evitar algum lapso.

Na realização desta tarefa, no dia anterior à saída dos clientes, consultava a sua ficha, de modo a verificar os consumos e serviços solicitados. Posto isto, colocava a ficha no dossier relativo ao *check-out*.

---

### 3.6 - *Check-in*

---

Quando o meu chefe adicionou no meu plano de estágio a realização do *check-in* e *check-out* fiquei apreensiva porque implicava o contacto presencial com os clientes e temia evidenciar alguma timidez.

A primeira vez que fiz *check-in*, lembro-me ter dito ao cliente que estava em estágio e era a primeira vez que executava a tarefa. O cliente foi extremamente compreensivo fazendo-me sentir confiante.

Com o tempo, apercebi-me que não se tratava de uma tarefa difícil, apesar de às vezes, ter de lidar com clientes mais ansiosos e impacientes.

Assim, quando os clientes chegavam ao Hotel, dirigiam-se à receção e eu, já com iniciativa própria, cumprimentava-os com um sorriso e dizia-lhes “*Bonjour et Bienvenue a l’Hôtel Goldstar*” (Bom dia/Boa tarde sejam bem-vindos ao Hotel Goldstar). Na figura 52, pode-se observar eu a realizar um *check-in*.



Figura 52 - Realização de um *check-in*.

Fonte: Elaboração própria.

Na execução desta tarefa, foi de extrema importância os conteúdos ministrados nas unidades curriculares de Técnicas Administrativas e de Assessoria I e II, Inglês Empresarial I e II, Espanhol Empresarial I e II, nomeadamente no que diz respeito ao atendimento ao público.

O *check-in* é realizado em vários idiomas, no meu caso, realizei-o em francês, espanhol, inglês e português. A execução desta tarefa decorre, na maioria das vezes, no turno da tarde porque os clientes só podem ter acesso às suítes a partir das 15h00.

Na realização desta tarefa, tive sempre a preocupação de ajudar o cliente a transportar a bagagem. Solicitava-lhe os documentos necessários e facultava informações sobre os serviços prestados pelo Hotel assim com os pontos turísticos da cidade. (Anexo XV e XVI).

### 3.6.1 Preparação das chaves

Depois de fazer o *check-in*, orientava o cliente à sala de estar ou encaminhava-o para o andar, onde se situava o bar e dirigia-me à receção para proceder à atualização dos dados e levantar as chaves do quarto.

Para ativar a chave, tinha que aceder ao sistema informático *BlueControl* e colocar a chave na máquina, como se pode verificar na figura apresentada abaixo.



Figura 53 - Máquina das chaves do Hotel.

Fonte: Elaboração própria.

De seguida, procurava na lista o número da suíte atribuída ao cliente, quando se introduziu a reserva no sistema *PROTEL*, como se pode verificar na figura 54.

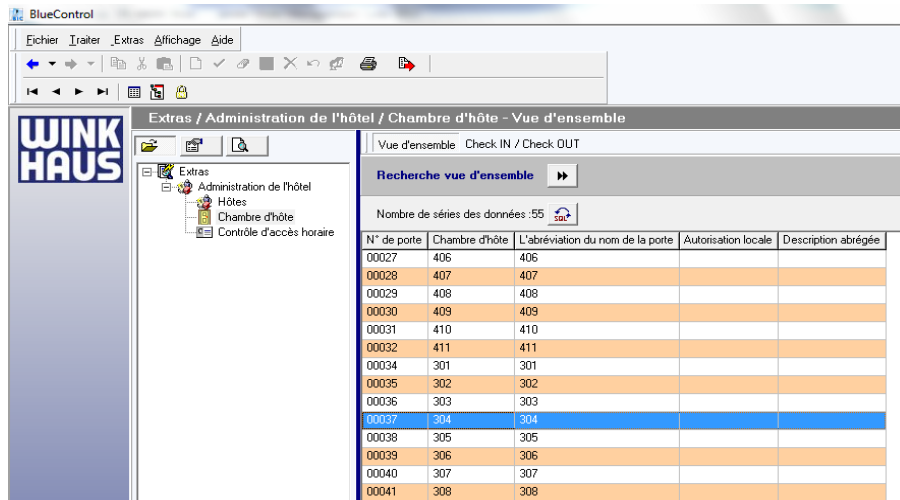


Figura 54 - Seleção do número da suíte.

Fonte: Captura de ecrã.

Posto isto, tinha que introduzir o número da suíte manualmente, seleccionar a quantidade de chaves, se o cliente usava ou não o parque de estacionamento e as datas do *check-in* e *check-out* (figura 55). Depois de inserir todos os dados, clicava em memorizar para ativar a chave.

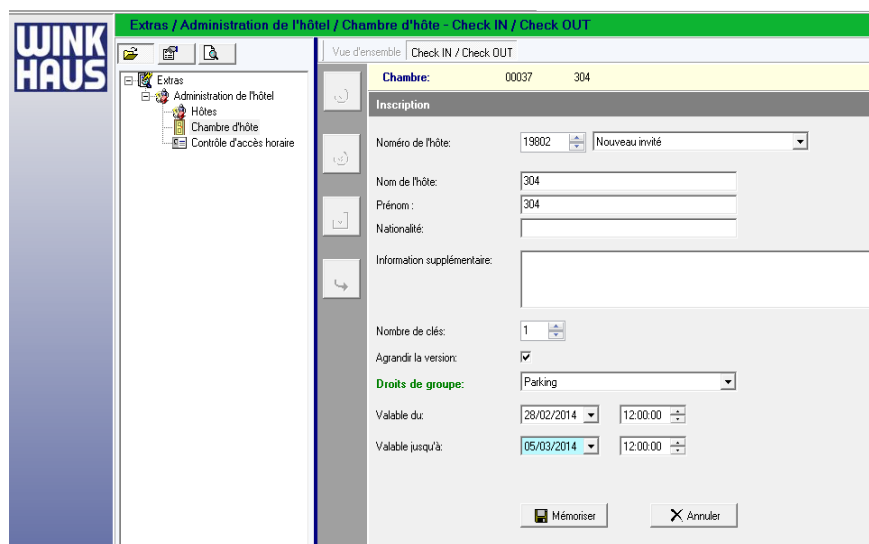


Figura 55 - Ativação da chave do cliente.

Fonte: Captura de ecrã.

Se o cliente chegasse antes das 15h00 e a suíte não estivesse disponível, colocava a chave no armário para a guardar.

O armário, além de servir para guardar as chaves, permitia ainda guardar a correspondência (figura 56).



Figura 56 - Armário das chaves.

Fonte: Elaboração própria.

### 3.6.2 Acompanhamento dos clientes

Outra das minhas tarefas na receção consistia em acompanhar os clientes, depois *do check-in*, até à suíte, onde lhes facultava algumas informações sobre o Hotel. No percurso até à suíte, procurava estabelecer um diálogo com os clientes, perguntando se era a primeira vez que visitavam Nice, e, sempre que me era solicitado, dava informações sobre os pontos turísticos da cidade.

Já no interior da suíte, apresentava ao cliente o “*guest information*” onde se encontravam todas as informações sobre o Hotel, explicava o funcionamento de alguns eletrodomésticos e por fim, entregava a chave junto com a bagagem.



### **3.7 - *Check-out***

---

A realização de um *check-out* requeria uma grande responsabilidade e concentração pois, aquando do estágio efetuei os pagamentos dos clientes e tive acesso à caixa onde se guardava o dinheiro. Por essa razão, não podia cometer equívocos. No início, tive muito receio de me enganar, por isso, sempre que o cliente pagava a estadia no Hotel em dinheiro, solicitava o favor de continuar o *check-out*.

No entanto, depois de ver o procedimento, ganhei confiança e determinação e realizei esta operação.

O *check-out* era efetuado todas as manhãs até às 12h00, hora em que os clientes tinham de deixar as suítes para as senhoras das limpezas fazerem a respetiva limpeza.

A realização do *check-out* tem um procedimento bastante fácil de se cumprir, consistindo na recuperação das chaves do quarto, no corte da linha telefónica e na execução do pagamento.

### 3.8 - Gestão dos documentos e arquivo

A gestão de documentos foi outra tarefa por mim desempenhada, depois de o meu supervisor me ter explicado o respetivo funcionamento. A gestão dos documentos é uma tarefa que está associada a uma atividade nomeadamente, reservas feitas por correio eletrónico, por telefone ou presencialmente e anulações de reservas, como explicitarei de seguida.

#### 3.8.1 Reservas

Como já referi anteriormente, quando recebia as reservas introduzia-as no sistema *PROTEL* e procedia à respetiva gestão.

Todos os dossiers, destinados ao arquivo de reservas, estavam catalogados com os meses do ano. Dentro do dossier, as reservas eram divididas por data de chegada com ajuda de separadores numerados. Quando a reserva ficava guardada no dossier, este era colocado na prateleira da receção, seguindo a indicação dos meses do ano. Os dossiers mais utilizados eram os do mês decorrente e o seguinte, os quais eram colocados nas prateleiras da receção para mais fácil acesso. Os restantes dossiers eram colocados no *back office*, atrás da receção.

As reservas antigas eram colocadas em caixas com a indicação das datas e do ano. Que tinham de ser mantidas, durante cinco anos. (figura 57).



Figura 57 - As caixas onde são guardadas as reservas.

Fonte: Elaboração própria.

### 3.8.2 Anulações

Em relação às anulações, depois de efetuar as anulações no sistema *PROTEL*, agrafava-as às reservas e colocava-as em caixas indicadas com as datas das anulações e o ano, como se pode constatar na figura 58.



Figura 58 - As caixas onde são guardadas as anulações.

Fonte: Elaboração própria.

### 3.8.3 Reservas do táxi e do *Just In Timz*

Quando um cliente solicitava na receção um táxi, contactava a praça de táxis apresentando sempre o Hotel e identificando-me.

A pessoa do outro lado da linha indicava-me o número do táxi e o tempo que demoraria a chegar ao Hotel. Posto isto, anotava no caderno “Reservas de táxi”, o número do quarto do cliente que havia solicitado o serviço, indicando a hora e o número do táxi.

Em relação ao transporte *Just In Timz*, o processo era o mesmo. Após o cliente solicitar o transporte, a minha função consistia apontar no caderno “*Just In timz*”, adotando os procedimentos acima indicados.

## Conclusão

---

Durante a realização do estágio curricular, tive a possibilidade de aplicar os conhecimentos e as competências adquiridas ao longo dos três anos na licenciatura de Secretariado e Assessoria de Direção, mas também a oportunidade de aprender novos conceitos e métodos necessários ao exercício da minha profissão.

O estágio permitiu-me ainda contactar com o mundo laboral. Creio que a licenciatura é uma ferramenta crucial. Considero, no entanto, que as instituições de ensino deveriam fomentar a realização de estágios intermédios ao longo do curso académico superior, pois facilitaria a inserção do estudante no meio profissional.

Quando decidi realizar o meu estágio numa unidade hoteleira em França, tive o intuito de aperfeiçoar a língua francesa e contactar com o mercado de trabalho naquele país, pois tenciono voltar ao país onde vivi a minha infância.

Considero que o estágio me conferiu uma ideia mais concreta quer da minha profissão quer do mundo laboral, num sentido lato. Aprendi a trabalhar numa equipa, a gerir melhor o meu tempo e a reconhecer a importância do rigor e do sentido de responsabilidade. Apesar de estar inserida numa equipa exigente, senti-me devidamente preparada.

É de realçar que os conhecimentos curriculares foram imprescindíveis para a realização do estágio. As unidades curriculares de Técnicas Administrativas e de Assessoria I e II revelaram-se fundamentais quer no atendimento ao público – telefónico e presencial, quer a nível de técnicas de gestão de tempo. Destaco, também, a importância da utilidade das línguas estrangeiras durante o curso, pois o Hotel recebia clientes de vários países, havendo necessidade de me expressar em diferentes idiomas. Também a UC de Português Empresarial II me ajudou na elaboração deste relatório.

Considero que o Hotel necessita de introduzir pequenas alterações, como tive oportunidade de sugerir ao meu supervisor, nomeadamente a colocação de um segundo computador na receção para aumentar a perspicácia dos rececionistas e uma melhor gestão de tempo. Sugeri ainda a criação de espaços de arquivo em salas que estavam vazias, assim como a contratação de bagagistas, uma vez que esta tarefa é atualmente da competência dos rececionistas.

O facto de estar sozinha em Nice, levou a que me tornasse mais sociável, mas também mais atenta, despoletando o meu crescimento pessoal.

Pelas razões expostas, concluo que foi uma experiência gratificante que contribuiu para a ampliação do meu leque de conhecimento.

## Webgrafia

---

### Pesquisa electrónica

- <http://www.chezpipo.fr/histoire-de-nice.php>, consultado em 22 de março de 2014.
- <http://www.hotel-goldstar-nice.com/>, consultado em 11 de abril de 2014.
- [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg\\_id=5&ref\\_id=19990](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=5&ref_id=19990), consultado em 28 de março de 2014.
- <http://www.paca.pref.gouv.fr/Services-de-l-Etat/L-Etat-dans-la-region-PACA/La-region-PACA>, consultado em 18 de março de 2014.
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Nice>, consultado em 18 de março de 2014.

---

## Índice de Anexos

---

<b>Anexo I – Guest information</b> .....	67
<b>Anexo II – Ficha de inscrição</b> .....	72
<b>Anexo III – Propostas comerciais</b> .....	74
<b>Anexo IV – Reserva de 5 dias ou mais</b> .....	81
<b>Anexo V – Promoções do Hotel</b> .....	84
<b>Anexo VI – Formulário “Cartão de multibanco”</b> .....	87
<b>Anexo VII – Nomes diferentes</b> .....	89
<b>Anexo VIII – Cartão de multibanco inválido</b> .....	93
<b>Anexo IX – Confirmação da reserva</b> .....	95
<b>Anexo X – Esclarecimento sobre o Hotel</b> .....	99
<b>Anexo XI – Just In Timz</b> .....	103
<b>Anexo XII – Agências de hotéis</b> .....	106
<b>Anexo XIII – Condições de anulação</b> .....	108
<b>Anexo XIV – TPE</b> .....	110
<b>Anexo XV – Formulário de inscrição</b> .....	113
<b>Anexo XVI – Documento de responsabilidade</b> .....	115

## **Anexo I – *Guest information***





