Das decisões no turno à excelência em todo o hotel.

Javier Pardo Suárez · Perfil profissional

Escutar os sinais

Coordenar responsabilidades

Verificar a melhoria

Gostaria de conversar sobre como reforçar a análise da experiência do hóspede, o desenvolvimento da equipa e o acompanhamento de medidas corretivas num hotel de luxo.

Portefólio independente · staytegy.com

O serviço pode falhar entre um momento e o seguinte.

Uma mesma ocorrência com um hóspede pode ter três critérios de encerramento.

01

Hóspede atendido

O hóspede recebe uma resposta.

02

Compromisso cumprido

A ação acordada é realizada.

03

Falha evitada

Uma melhoria testada reduz o risco de repetição.

Encerrar um caso e verificar uma melhoria são dois passos distintos.

Um ciclo, três disciplinas.

Transformar a experiência individual numa prática que a equipa possa repetir no dia a dia.

HÓSPEDE

Reconhecer padrões

Experiências relatadas e feedback.

OPERAÇÃO

Clarificar a ação

Responsáveis, passagens de turno e acompanhamento.

PESSOAS

Consolidar a prática

Acompanhamento e comportamentos observáveis.

Cada passo requer um responsável e elementos que comprovem o que aconteceu.

Seis etapas, diferentes formas de verificação.

Um ciclo prático de mudança em fase piloto. A validação para todo o hotel continua pendente.

01
Diagnosticar

02
Conceber

03
Envolver

04
Praticar

05
Verificar

06
Consolidar

Passagem de turno nas boas-vindas VIP. O procedimento foi posto em prática e o seu impacto sustentado ainda não foi quantificado.

Seis fluxos, seis responsabilidades.

O Duty Manager Workbench é uma ferramenta privada assistida por IA que funciona separadamente dos sistemas operacionais do hotel.

RESPONDER
Duty Manager Casework

REGISTAR
MOD Case Polisher

COMUNICAR
Guest Review Replies

INTERPRETAR
Voice of Guest Reporting

CONCILIAR
Department Incident Reporting

APRENDER
Guest Experience Learning

Analisa e redige a partir da informação fornecida. O envio, a supervisão e a atualização do PMS cabem às pessoas responsáveis.

O valor está no acompanhamento.

Para sustentar melhorias nas receitas, no retorno do investimento ou no desempenho, é necessária uma medição de referência.

01

Rastrear

Que elementos sustentam o relato da ocorrência?

02

Atribuir

Quem deve agir e em que prazo?

03

Verificar

A ação foi realizada? Ajudou?

Começar em pequena escala e medir o que muda.

Um piloto controlado permite testar uma mudança e examinar os resultados na operação.

01

Selecionar

Escolha uma ocorrência rastreável.

02

Medir o ponto de partida

Defina os casos a incluir.

03

Acompanhar

Designe quem promove a nova prática.

04

Rever

Observe e decida se ajusta ou termina o teste.

Exemplo de piloto: passagem entre turnos dos compromissos de boas-vindas VIP.

De um lembrete a um controlo verificável.

Duas formas de trabalhar perante a mesma situação operacional.

RESPOSTA REATIVA

«Caso encerrado».

«A equipa foi relembrada do procedimento».

ACOMPANHAMENTO COM PROVAS

«O compromisso foi cumprido?»

«O novo comportamento foi observado?»

O objetivo é uma prática fiável que possa ser verificada no trabalho diário.

Competências que trago comigo.

Experiência operacional, formação ministrada e ferramentas desenvolvidas de forma independente.

SERVIÇO AO HÓSPEDE

Serviço e coordenação

Ocorrências, passagens de turno e comunicação.

FORMAÇÃO COM CENÁRIOS

5 dias · 14 pessoas

Programa ministrado à equipa de Receção.

DOCUMENTAÇÃO DE PRÉ-ABERTURA

8 procedimentos e 10 guiões

Preparados para uma pré-abertura da Marriott.

DUTY MANAGER WORKBENCH

6 fluxos de trabalho

Desenvolvidos para apoiar o trabalho profissional.

Conheça o meu percurso e entre em contacto