

Utilizando o “Guia de Avaliação de Hotel e Pousada”

Para auxiliá-lo no correto preenchimento do Guia de Avaliação, seguem alguns esclarecimentos:

O guia é composto por campos de preenchimento por extenso, como os campos de nome do estabelecimento e data da avaliação e preenchimento por múltiplas escolhas como os campos compostos por estrelas, as quais devem ser preenchidas de acordo com a avaliação do item de zero a cinco estrelas, podendo ser usados valores fracionados como 2 estrelas e meia.

Guia Para Avaliação de Hotel ou Pousada			
Nome do Hotel: _____		Data da Avaliação: ____/____/____	
Recepção		Restaurante	
☆☆☆☆☆	Funcionários Atenciosos	☆☆☆☆☆	Café da Manhã
☆☆☆☆☆	Funcionários Bem Informados	☆☆☆☆☆	Qualidade da comida

Outro campo de preenchimento por extenso é o “Avaliação Parcial”.

☆☆☆☆☆	Serviço de Manobrista
☆☆☆☆☆	Agilidade Check IN/OUT
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Nele devemos somar o número de estrelas obtido em cada quesito e colocá-lo no primeiro espaço, em seguida devemos dividi-lo pelo número de quesitos que há em uma categoria, por exemplo:

Na categoria “Recepção” há 5 quesitos, se um determinado hotel fosse avaliado com :

- 2 estrelas em “Funcionários Atenciosos”;
- 3 estrelas em “Funcionários Bem Informados”;
- 3 estrelas em “Mensageiro ou Carregador”;
- 1 estrela em “Serviço de Manobrista”;
- 4 estrelas em “Agilidade Check IN/OUT”;

então teríamos um total de 13 estrelas em 5 quesitos o que dividido daria 2,6 e essa seria a nota para a categoria “Recepção” dada a este hotel.

Abaixo você encontrará em descrição de cada quesito presente nas categorias que aparecem nos posts de avaliação do site AvaliaMundo.com

Avaliando a Recepção

Recepção	
☆☆☆☆☆	Funcionários Atenciosos
☆☆☆☆☆	Funcionários Bem Informados
☆☆☆☆☆	Mensageiro ou Carregador
☆☆☆☆☆	Serviço de Manobrista
☆☆☆☆☆	Agilidade Check IN/OUT
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Funcionários Atenciosos” devemos levar em conta:

- A disposição para atender os clientes;

- A rapidez com que prestam ajuda a um cliente;
- O tom cortês de suas palavras;
- A gentileza com todos os tipos de pessoas, sem distinção;

Para “Funcionários Bem Informados” devemos levar em conta:

- Serem capazes de fornecer todo tipo de informação, seja por telefone, e-mail ou pessoalmente;
- Caso não saiba a resposta procurar quem saiba imediatamente;
- Caso tenha dado alguma informação incorreta, procurar o cliente e desfazer o mal entendido;
- Que seja feita uma explicação sobre o funcionamento do Hotel;

Para “Mensageiro ou Carregador” devemos levar em conta:

- Cuidado com a bagagem;
- Acompanhar o cliente até seu quarto;
- Explicar o funcionamento dos aparelhos eletrônicos do quarto;
- Providenciar qualquer solicitação feita pelo cliente no momento da ocupação do quarto.

Para Serviço de Manobrista devemos levar em conta:

- É cuidadoso com o veículo;
- Abre a porta para o motorista ou seus acompanhantes;
- Explica sobre o funcionamento do estacionamento e como solicitar o veículo;
- Evita alterar os ajustes do interior do carro, como posição dos bancos, espelhos retrovisores, estações de rádio e etc;

Para “Agilidade Check IN/OUT” devemos levar em conta:

- Soluções adotadas em momentos de muito movimento;
- Início do Check OUT antes da desocupação do quarto;
- Oferecer um local para a espera confortável dos acompanhantes em caso de demora no Check IN;
- Agilidade na emissão da conta;
- Possuir sistema automatizado para controle dos gastos;
- Comunicação via rádio ou telefone com os funcionários que fazem a vistoria do quarto no momento do Check OUT;

Avaliando o Quarto

Quarto	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Tamanho
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Cama
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Vista
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Lençóis
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Travesseiros
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Ar-Condicionado
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Frigobar
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Conforto
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Limpeza
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Tamanho” devemos levar em conta:

- Espaço oferecido;
- Disposição dos móveis;
- Móveis além da cama, como mesas, cadeiras ou poltronas;
- Espaço no armário;

Para “Cama” devemos levar em conta:

- Tamanho;
- Qualidade do colchão;
- Barulho ao se movimentar sobre ela;
- Acessórios como criado-mudo, e iluminação para leitura;

Para “Vista” devemos levar em conta:

- Há varanda;
- Vista agradável;
- Privacidade do quarto;
- Controle de iluminação, como cortinas Blackout;

Para “Lençóis” devemos levar em conta:

- Não há manchas;
- São suaves ao toque;
- Não estão gastos;
- Possuem fragrância agradável;

Para “Travesseiros” devemos levar em conta:

- Altura;
- Suavidade nas fronhas;
- Possuem fragrância agradável;
- Quantidade de travesseiros oferecidos;

Para “Ar-Condicionado” devemos levar em conta:

- Capacidade de resfriar o quarto;
- Possui função de aquecimento;

- É silencioso;
- Possui timer para desligamento automático;

Para “Frigobar” devemos levar em conta:

- Qualidade dos produtos que o hotel fornece;
- Preços justos pelos produtos;
- Permite que o hóspede o utilize para resfriar os produtos trazidos por ele;
- Capacidade de resfriamento;
- Silencioso;

Para “Conforto” devemos levar em conta:

- Ambiente agradável;
- Móveis de boa qualidade;
- Equipamentos eletrônicos de boa qualidade;
- Roupas de cama confortáveis;
- Controle de iluminação;

Para “Limpeza” devemos levar em conta:

- Não há presença de odores no quarto, como mofo, umidade ou poeira;
- O chão tem aparência de limpo;
- Os móveis não apresentam poeira;
- As paredes não apresentam marcas de umidade;
- Os armários estão sempre arejados;
- As roupas de cama estão sempre limpas e são trocadas com frequência;

Avaliando o Banheiro

Banheiro	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Chuveiro
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Tamanho
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Ventilação
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Privacidade
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Kit de Banho
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Limpeza
Avaliação Parcial: _____ / _____	

Para “Chuveiro” devemos levar em conta:

- Pressão da água;
- Temperatura da água;
- Quantidade do fluxo de água;
- Facilidade na regulagem;

Para “Tamanho” devemos levar em conta:

- Tamanho da pia;
- Tamanho do box;
- Há espaço para toalhas e roupas;
- Facilidade de locomoção dentro do banheiro;

Para “Ventilação” devemos levar em conta:

- Há janelas;
- Tamanho das janelas;
- Ao abrir as janelas, há boa corrente de ar circulando pelo banheiro;
- Após um banho a umidade se dissipa rapidamente;

Para “Privacidade” devemos levar em conta:

- Com a janela aberta o banheiro continua privativo;
- Os vidros das janelas não devem ser transparentes;
- Estando no quarto não se ouve barulhos vindos do banheiro;
- As torneiras, o vaso sanitário e o chuveiro fazem pouco barulho;

Para “Kit de Banho” devemos levar em conta:

- Qualidade dos produtos oferecidos;
- Variedade dos produtos;
- Os produtos são adequados para uso;
- São repostos com frequência;

Para “Limpeza” devemos levar em conta:

- A limpeza ocorre todos os dias;
- As roupas de banho são trocadas com frequência;
- O vaso sanitário, a pia e o piso, não apresentam manchas;
- O odor é agradável;

Avaliando a Infra-estrutura para Crianças

Infra-estrutura para Crianças	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Cardápio Infantil
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Cozinha do Bebê/Mamãe
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Berço
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Recreação com Monitores
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Playground
Avaliação Parcial: _____ / _____	

Para “Cardápio Infantil” devemos levar em conta:

- Possui opções variadas;
- Possui opções nutritivas;
- Possui preço acessível, afinal de contas trata-se de um prato pequeno;
- A quantidade oferecida é suficiente para a criança;
- O prato chama a atenção da criança;

Para “Cozinha do Bebê/Mamãe” devemos levar em conta:

- Há forno convencional ou micro-ondas;
- Possui geladeira com produtos para o uso dos hóspedes (ex. leite, frutas, sucos, etc);
- Possui utensílios para uso dos hóspedes (ex. talheres, copos, panelas, etc);
- Funciona 24 horas;
- Há sempre um funcionário cuidando da limpeza;

Para “Berço” devemos levar em conta:

- Tamanho adequado;
- Qualidade do colchão;
- Possui tela mosquiteiro;
- É barulhento;
- É limpo;

Para “Recreação com Monitores” devemos levar em conta:

- Dividem as crianças em grupos por idade;
- Proporcionam atividades adequadas para a idade;
- Em caso de passeio fora do hotel, oferece atividade para as crianças que permaneceram;
- Trabalham com grupos de crianças muito grandes;
- As atividades começam e terminam em horários compatíveis com a rotina das crianças;
- Identificam as crianças de maneira adequada;
- Comunicam os pais em caso de problemas;

Para “Playground” devemos levar em conta:

- Estado de conservação dos brinquedos;
- Brinquedos para todas as idades;
- Oferecem brinquedos seguros para as crianças;

Avaliando o Restaurante

Restaurante	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Café da Manhã
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Qualidade da comida
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Variedade do Cardápio
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Serviço de Quarto
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Atendimento
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Limpeza
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Preço
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Café da Manhã” devemos levar em conta:

- Variedade dos itens que compõem o buffet;
- Qualidade dos itens que compõem o buffet;
- Horários e tempo de duração;
- O hóspede pode solicitar algum item que não conste no buffet sem a cobrança à parte;

Para “Qualidade da Comida” devemos levar em conta:

- Sabor dos pratos;
- Ingredientes de qualidade;
- Frescor dos ingredientes;
- Grau de elaboração dos pratos;

Para “Variedade do Cardápio” devemos levar em conta:

- Possui opções para todos os gostos;
- Fornece cardápios especiais para pessoas com restrições alimentares;

- Permite a modificação dos pratos que estão no cardápio;
- Possui variedade de bebidas;
- Oferece carta de vinhos;

Para “Serviço de Quarto” devemos levar em conta:

- Oferece cardápio apropriado;
- Possui funcionamento 24 horas;
- Os funcionários são discretos ao servir no quarto;
- As louças são retiradas após o fim da refeição;

Para “Atendimento” devemos levar em conta:

- Os garçons são gentis;
- Servem com discrição;
- Conhecem e sabem descrever as opções do cardápio;
- Fazem sugestões de acordo com as especialidades do restaurante;

Para “Limpeza” devemos levar em conta:

- A cozinha está aberta a visitação;
- As louças, talheres e copos estão adequadamente limpos;
- Os funcionários apresentam boa higiene;
- O ambiente possui aroma agradável;

Para “Preço” devemos levar em conta:

- O preço é justo pelo que foi oferecido;
- Não há taxas escondidas;
- Os valores gastos são informados ao hóspede a cada refeição e não apenas no momento do check OUT;

Avaliando a Área de Lazer

Áreas de Lazer	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Piscina
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Serviço de Praia/Piscina
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Oferece Passeios pela Região
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Recreações Oferecidas
Avaliação Parcial: _____ / _____	

Para “Piscina” devemos levar em conta:

- Qualidade da água;
- Temperatura agradável;
- Tamanho;
- Profundidade;
- Se é apropriada para crianças ou idosos;

Para “Serviço de Praia/Piscina” devemos levar em conta:

- Oferece toalhas;
- Cadeiras confortáveis, de preferência que não sejam de plástico;

- Guarda-sol grande e com boa sombra;
- Possui serviço de bar;

Para “Oferece passeios pela região” devemos levar em conta:

- Possui convênio com Agências de Turismo da região;
- Proporcionam passeios pelas atrações da região;
- Há passeios cortesia;
- Dão boas orientações com relação à diversão;

Para “Recreações Oferecidas” devemos levar em conta:

- Tipos das atividades;
- Horário das atividades;
- Recreações divididas por idade;
- Ocorrem nas dependências do Hotel e não fora;

Avaliando o Preço

Preço	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Custo Benefício
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Pacotes
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Formas de Pagamento
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Taxas
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Custo Benefício” devemos levar em conta:

- Todas as outras avaliações comparadas com o preço cobrado;

Para “Pacotes” devemos levar em conta:

- O valor do pacote é melhor do que o mesmo período cobrado pelas diárias; (Obs: esta regra pode não valer para períodos como Carnaval e Ano Novo, onde o valor do pacote é maior do que a soma das diárias)
- Para que o valor do pacote possa ser mais caro do que a soma das diárias o hotel deve oferecer algo a mais do que seria oferecido fora do pacote, como pensão completa ao invés de apenas café-da-manhã, passeios pela região, monitoria para as crianças, ceia nos períodos de Natal e Ano Novo e etc;

Para “Formas de Pagamento” devemos levar em conta:

- Aceitar várias formas de pagamento, como depósito, cheque e cartões de crédito;
- Facilidade na forma de pagamento, uma parte na reserva e o restante no Check OUT podendo ainda ser dividido, juntamente com o consumo durante a estada.

Para “Taxas” devemos levar em conta:

- O Hotel isenta o hóspede de algumas taxas;
- As que são cobradas encontram-se bem visíveis;
- O hotel não esconde cobranças;

Avaliando a Localização

Localização	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Fácil acesso
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Proximidade de Praia e Atrações
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Comércio ao redor
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Barulho externo
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Fácil Acesso” devemos levar em conta:

- O hotel fornece mapas de boa qualidade para a chegada do hóspede com facilidade;
- O hotel está localizado em rua de fácil acesso e bem pavimentada;
- Há placas pela cidade indicando a localização do hotel;
- A fachada do hotel é bem informativa para que o hóspede saiba que encontrou seu destino;

Para “Proximidade de Praias e Atrações” devemos levar em conta:

- Se for um hotel de praia, quanto mais próximo da areia melhor;
- Se for um Hotel de interior levá-se em conta a proximidade com as atrações do local;

Para “Comércio ao redor” devemos levar em conta:

- A qualidade do comércio, lojas, restaurantes, atrações;
- A distância dos mesmos;
- A possibilidade de se locomover à pé é sempre uma vantagem para o hotel, com relação ao comércio ao redor;

Para “Barulho Externo” devemos levar em conta:

- A proximidade com o comércio ou atrações pode fazer do hotel um local barulhento, se o hotel consegue ficar próximo ao comércio e ainda ser silencioso, deve ser bem avaliado;
- Não há ruas ou estradas barulhentas;
- A vizinhança contribui para a tranquilidade;

Avaliando a Página de Internet

Página de Internet	
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Possuí Conteúdo Suficiente
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Fotos Qualidade/Quantidade
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Informa as Tarifas e Promoções
☆ ☆ ☆ ☆ ☆	Mapa com Boa Descrição
Avaliação Parcial: ____ / ____	

Para “Possui conteúdo suficiente” devemos levar em conta:

- O conteúdo é de boa qualidade para que o hóspede possa se decidir pelo hotel;
- As informações estão atualizadas;
- O site é de fácil navegação;
- Funciona em todos os tipos de Navegadores;

Para “Fotos Qualidade/Quantidade” devemos levar em conta:

- Há boa quantidade de fotos e fotos de qualidade para que o hóspede possa conhecer o hotel;
- As fotos não são tiradas de ângulos privilegiados, a ponto do hotel parecer diferente visto pessoalmente;

Para “Informa as Tarifas e Promoções” devemos levar em conta:

- O hotel deve informar as tarifas no site;
- A descrição das tarifas e de tudo que está incluído deve ser informado ao cliente;
- Os pacotes devem estar disponíveis no site com antecedência e estarem bem descritos;

Para “Mapa com Boa Descrição” devemos levar em conta:

- Mapa com caminho vindo das principais capitais ao redor do Hotel;
- Muitos detalhes e informações para auxiliar o hóspede;
- Telefone do Hotel para esclarecimento de alguma dúvida com relação ao caminho;