

## Lista de necessidades

Este sistema visa oferecer uma solução eficiente para os clientes reservarem quartos de hotel, selecionando horários disponíveis, com a capacidade adicional de visualizar suas reservas existentes. Este documento descreve as principais necessidades e requisitos do projeto, bem como seus objetivos gerais.

- **Facilidade de Reserva:** Os clientes precisam de uma maneira rápida e intuitiva de selecionar dados de check-in e check-out, escolher tipos de quartos e fazer reservas com poucos cliques.
- **Transparência de Preços:** Os clientes esperam que todas as informações de preços sejam transparentes, incluindo tarifas por noite, impostos, taxas adicionais e detalhes sobre o que está incluído na reserva.
- **Confirmação Imediata:** Após a conclusão da reserva, os clientes desejam receber uma confirmação instantânea, com detalhes claros da reserva, como número de reserva, dados e tipo de quarto.
- **Lembretes Automatizados:** Os clientes valorizam lembretes automáticos por e-mail ou mensagem de texto que os informam sobre dados importantes, como check-in, check-out e prazos para cancelamento.
- **Facilidade de Cancelamento:** Os clientes necessitam da capacidade de cancelar uma reserva, obedecendo a uma política de cancelamento clara, e recebendo informações sobre reembolsos, se aplicáveis.
- **Acesso a Reservas Anteriores:** Os clientes esperam poder acessar facilmente um histórico de suas reservas anteriores, incluindo dados, detalhes do quarto e recibos para referência futura.
- **Suporte Eficiente:** Os clientes devem ter acesso a um suporte eficiente para dúvidas, fazer alterações nas reservas e resolver problemas de forma rápida e amigável.
- **Flexibilidade de Reserva:** Os clientes desejam a flexibilidade de fazer alterações em dados de reserva, tipos de quartos e outros detalhes, desde que a disponibilidade permita.
- **Segurança de Dados:** É essencial que os dados pessoais e informações de pagamento dos clientes sejam mantidos em sigilo e protegidos contra qualquer tipo de violação de segurança.
- **Feedback e Avaliação:** Oferecer aos clientes a oportunidade de fornecer feedback sobre sua experiência e avaliar o hotel após a estadia é importante para melhorias contínuas.
- **Localização e Mapas:** Fornecer informações sobre a localização do hotel, pontos de interesse próximos e mapas de acesso é útil para os clientes durante o planejamento da viagem.
- **Ofertas Especiais e Promoções:** Os clientes apreciam a disponibilidade de informações sobre ofertas especiais, promoções sazonais e descontos para descontos de reservas adicionais.
- **Compatibilidade Móvel:** O sistema deve ser acessível a dispositivos móveis, garantindo que os clientes possam fazer reservas e acessar informações facilmente em smartphones e tablets.

- **Acessibilidade:** O sistema deve ser acessível a pessoas com deficiência, atendendo às diretrizes de acessibilidade da web.
- **Idiomas:** Oferece suporte a múltiplos idiomas para a interface do usuário é importante para acomodar clientes internacionais.

Essas necessidades abrangentes são essenciais para criar um sistema de reserva de hotel eficiente e atender às expectativas dos clientes.