

Orquestrar a Excelência Hoteleira

Uma visão estratégica da gestão de hóspedes,
impulsionada pelo Newhotel Cloud PMS.



Esta apresentação explora como cada funcionalidade do PMS se integra para criar uma experiência de hóspede excepcional e uma operação hoteleira mais eficiente, seguindo o percurso do cliente desde a reserva até à fidelização.

A Arquitetura da Vossa Receita: Tarifas Inteligentes e Flexíveis

Uma estratégia de preços robusta é o alicerce do sucesso. O PMS permite construir uma estrutura tarifária que responde dinamicamente ao mercado e simplifica a gestão.



Criação e Composição

Defina tarifas base com preços por tipologia, ocupação e períodos sazonais. Utilize a 'Composição da Tarifa' para ventilar automaticamente os valores por serviços (alojamento, pequeno-almoço, etc.), garantindo relatórios financeiros precisos.



Tarifas Derivadas

Crie tarifas que herdam os preços de uma tarifa principal (ex: BAR), aplicando variações em percentagem ou valor (ex: BAR -10%). Altere a tarifa principal e todas as derivadas são atualizadas automaticamente, poupando horas de trabalho manual.



Contratos e Pacotes

Associe contratos a entidades específicas com descontos pré-definidos (ex: 15% de desconto para Empresa X). Crie pacotes promocionais, como 'Pague 2 Noites, Fique 3', com cálculo automático da noite de oferta.



Preços Dinâmicos para a Ocupação Certa, no Momento Certo

Deixe de reagir ao mercado e comece a liderá-lo. O módulo de **Revenue Management** automatiza a sua estratégia de preços para maximizar a receita em todos os momentos.

Revenue Management Calendar

	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom
Single	€150	€175	€150	€220	€220	€220	€220
Double	€175	€175	€175	€175	€175	€175	€175
Suite	€120	€220	€220	€220	€220	€220	€220
Deluxe	€220	€230	€230	€230	€220	€220	€200
Family	€150	€150	€150	€170	€150	€180	€180

Previsão de Ocupação por cores indica épocas (Alta, Média, Baixa).

Preços Dinâmicos calculados pelo sistema.

Botão "Otimizar": O controlo central da funcionalidade.

Como Funciona



Motor de Otimização (YIELD Optimization): O algoritmo analisa dados históricos, pick-up e ocupação para sugerir o preço ótimo para cada dia.



Escalões de Preços: Defina diferentes níveis de tarifas (ex: BAR 1, BAR 2, BAR 3) que o sistema aplica automaticamente à medida que a ocupação aumenta ou diminui.

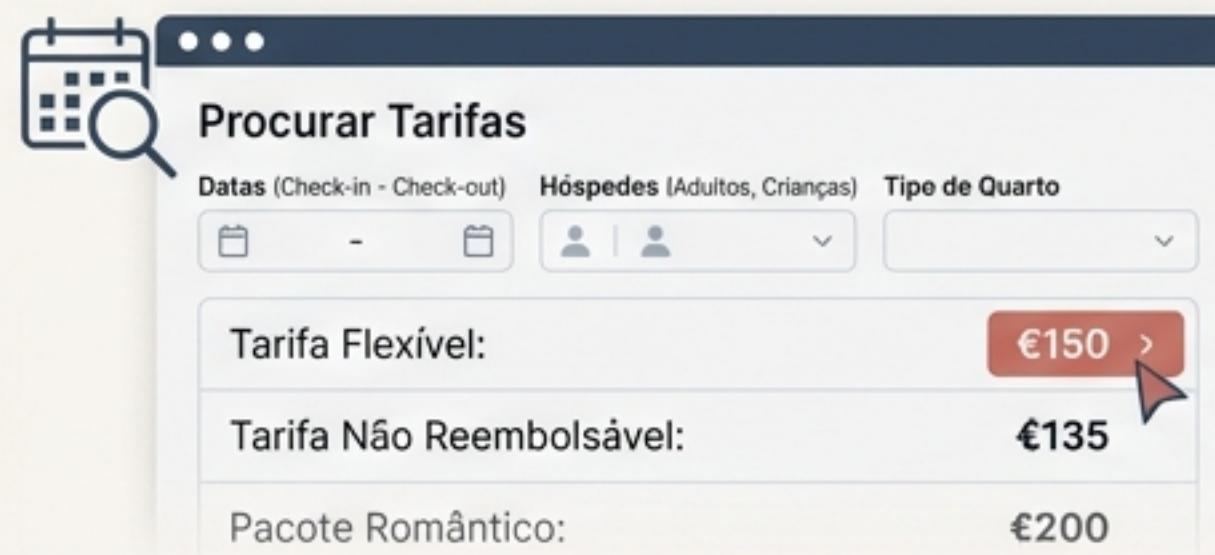


Controlo Total: O gestor pode sempre ajustar manualmente a previsão de ocupação para dias especiais ou eventos, e o sistema recalcula os preços.

Da Procura à Confirmação: Agilizar Todas as Reservas

Menos tempo em tarefas administrativas, mais tempo a servir os seus hóspedes. O PMS oferece ferramentas para processar reservas individuais e de grupo com uma rapidez e precisão sem precedentes.

Reservas Individuais



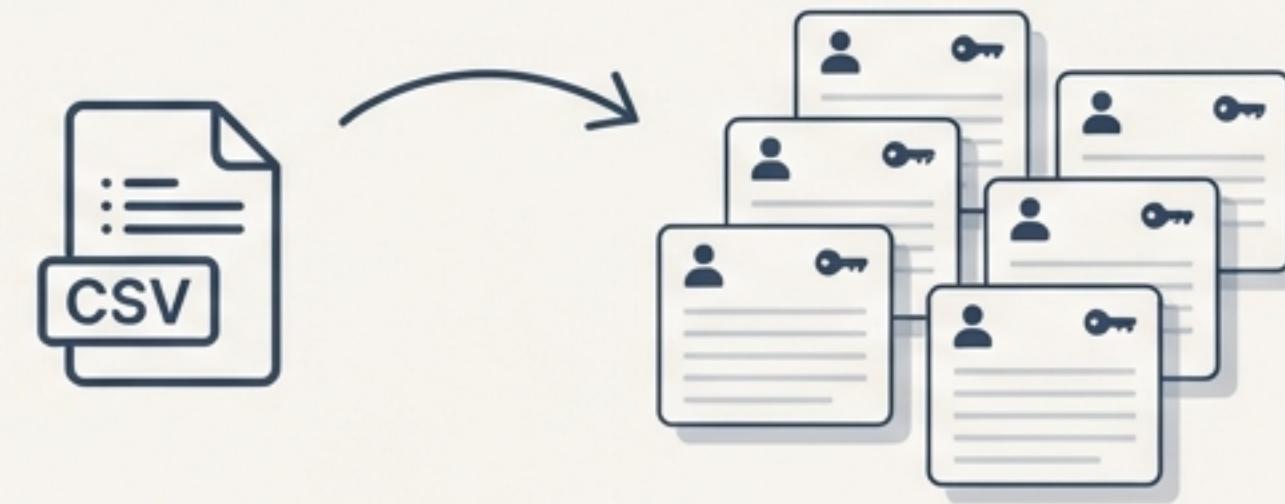
- **Destaque**

A ferramenta 'Procurar Tarifas'. Permite encontrar instantaneamente todas as tarifas e preços disponíveis para um determinado período e critérios, agilizando a resposta a pedidos telefónicos ou por e-mail.

- **Automatismos**

Configure modelos de reserva com campos pré-preenchidos (origem, segmento, tipo) para acelerar a criação de reservas recorrentes.

Reservas de Grupo



- **Destaque**

O poder da importação de 'Rooming Lists'. Preencha um ficheiro CSV com os dados dos hóspedes e importe todos os nomes de uma só vez, eliminando a inserção manual e os erros.

- **Flexibilidade**

Crie um grupo ('É Grupo') com uma conta corrente comum ou múltiplas reservas individuais ('É Parte') com faturação separada, tudo a partir da mesma interface.

O Centro de Comando: Uma Visão 360º das Operações de Front-Office

Visualize e gira toda a sua operação a partir de painéis intuitivos, concebidos para a realidade do dia-a-dia da receção.

O Plano de Alojamentos (A Visão Estratégica)

Ideal para gestão a médio prazo e alocação de quartos.



O Painel Interativo (O Cockpit Diário)

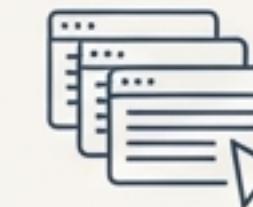
Focado no 'hoje' para gestão diária de check-in/check-out.



Check-in de Grupo: Realize o check-in de todas as reservas de um grupo de uma só vez.



Atribuição Automática: Atribua quartos a reservas de forma massiva, com base em regras personalizadas.



Modificações Múltiplas: Altere datas, tarifas ou adicione comentários a várias reservas em simultâneo.

A Operação Invisível que Garante a Excelência

A qualidade de uma estadia é definida nos detalhes. O PMS fornece as ferramentas para que o housekeeping e a manutenção operem com máxima eficiência e comunicação.

Gestão de Housekeeping



- Estados dos Quartos:** Visualize em tempo real o estado de cada quarto (Sujo, Em Limpeza, Verificação, Limpo) através de um código de cores intuitivo.
- Relatórios Diários:** Gere automaticamente o 'Relatório de Housekeeping' para distribuir tarefas pela equipa.
- Comunicação Direta:** Adicione 'Comentários de Housekeeping' ou 'Atenções' (ex: VIP, aniversário) diretamente na reserva, que aparecem nos relatórios da equipa.

Gestão de Manutenção



- Registo de Avarias:** Crie um ticket para cada avaria (ex: 'TV não funciona'), defina a prioridade (Alta, Média, Baixa) e atribua a um técnico.
- Bloqueio de Quartos ('Inatividades'):** Bloqueie quartos para manutenção planeada, garantindo que não são vendidos. A inatividade reflete-se automaticamente no Channel Manager.
- Histórico e Controlo:** Mantenha um registo de todas as avarias, quem as resolveu e quando, permitindo uma análise de problemas recorrentes.

A Sua Equipa, Conectada em Tempo Real

Liberte a sua equipa de housekeeping das folhas de papel e da comunicação por rádio.
A aplicação móvel coloca o estado dos quartos e as tarefas na palma da mão.



Atualização Instantânea: Assim que uma governante marca um quarto como 'Limpo' na aplicação, o estado é atualizado em tempo real no PMS da receção.



Redução do Tempo de Espera: A receção sabe imediatamente quando um quarto está pronto, permitindo check-ins antecipados e melhorando a satisfação do hóspede.



Informação Detalhada: A equipa pode consultar detalhes da reserva, como o número de hóspedes e comentários especiais, diretamente na aplicação.

“A comunicação entre a receção e o housekeeping passou de horas para segundos.” – Diretor de Front-Office

Transformar a Estadia numa Experiência Memorável (e Rentável)

Cada interação é uma oportunidade. Utilize as ferramentas do PMS para oferecer serviços adicionais e personalizar a estadia com base no perfil de cada hóspede.

Oportunidades de Upsell



O Poder do Perfil do Hóspede ('Kardex')

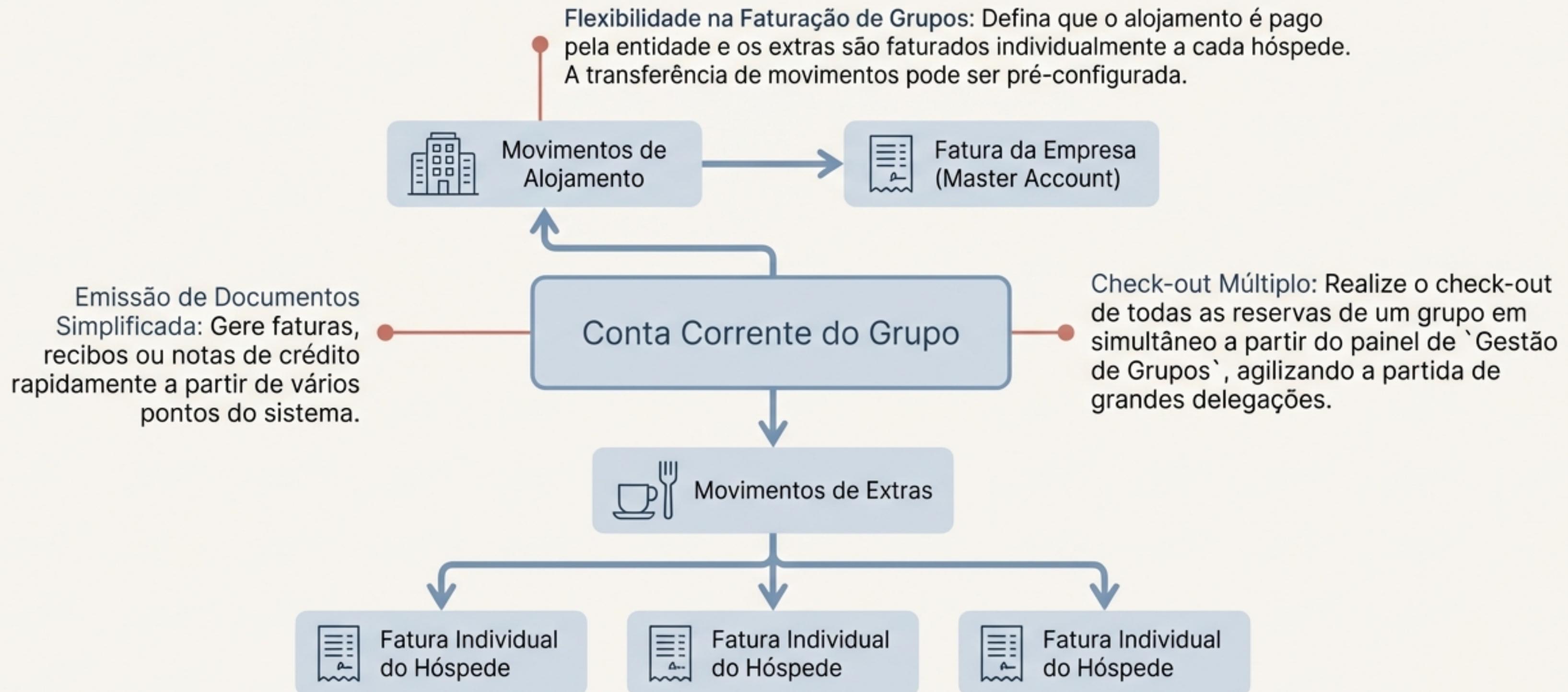


- **No Check-in:** Configure uma lista de serviços de 'Upsell' (ex: Parking, City Tour, Massagem) para serem sugeridos pela receção no momento da chegada. A adição à conta do hóspede é feita com um clique.
- **Comunicação 'Pré-Stay':** Utilize os emails de confirmação para promover serviços adicionais antes mesmo da chegada, permitindo ao hóspede planear e comprar antecipadamente.

- **Histórico Centralizado:** O 'Kardex' regista todas as estadias, preferências e gastos de um hóspede.
- **Serviço Personalizado:** Consulte o perfil para antecipar necessidades e oferecer um serviço proativo.
- **Portal do Hóspede:** O cliente pode consultar o seu extrato de conta corrente em tempo real através de um link seguro, aumentando a transparência e a confiança.

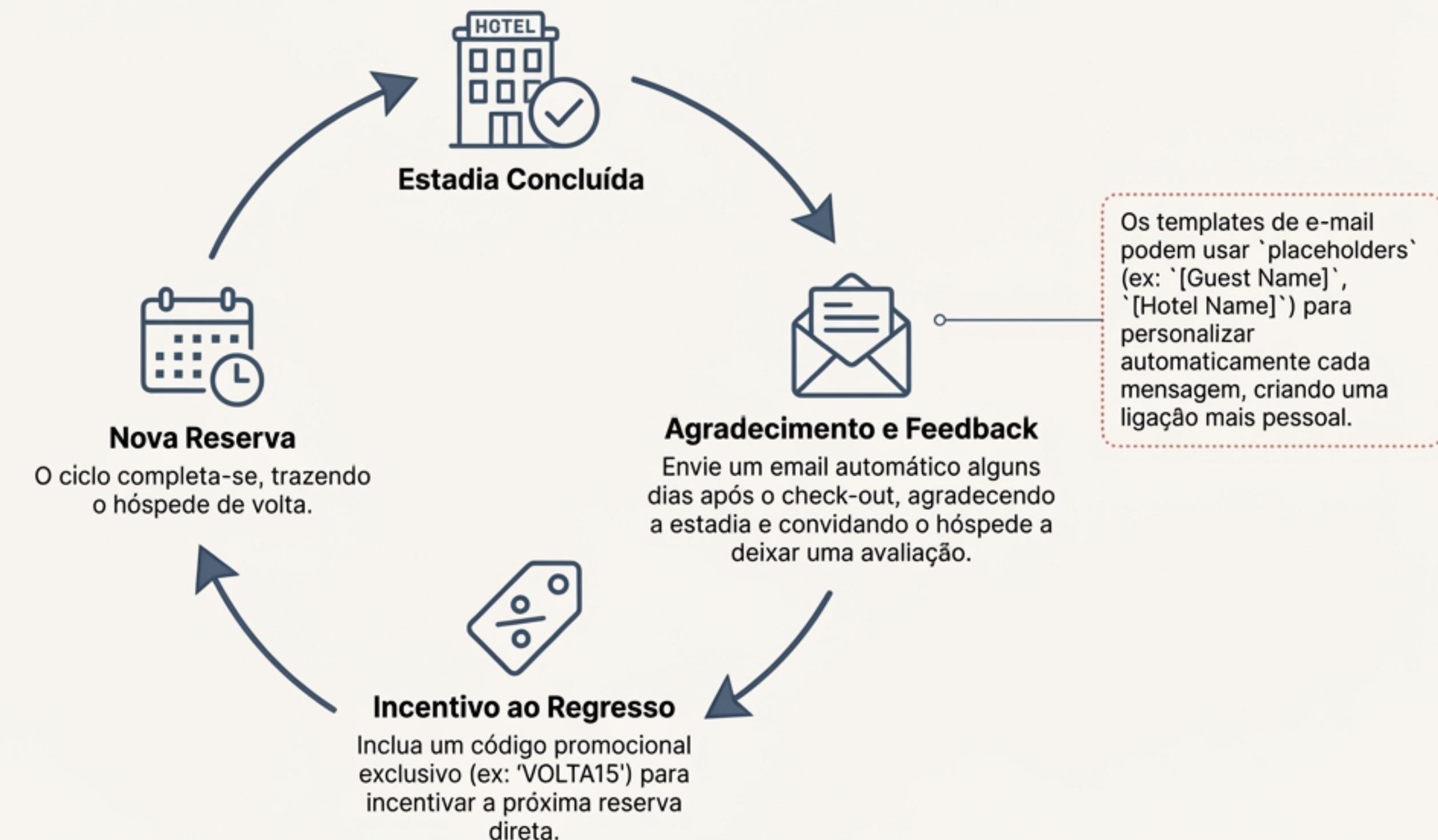
Check-out e Faturação: Eficiência até ao Último Momento

Garanta que a última impressão do hóspede é tão positiva como a primeira, com um processo de check-out rápido, claro e sem erros.



A Relação Continua: Da Estadia à Fidelização

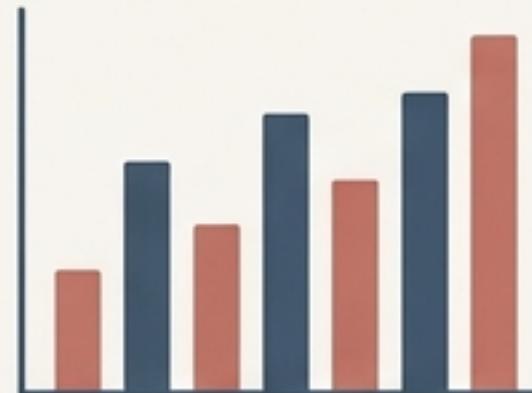
Transforme hóspedes satisfeitos em clientes fiéis e promotores da sua marca através de uma comunicação pós-estadia automatizada e estratégica.



Da Operação à Estratégia: Decisões Baseadas em Dados

A informação é o seu ativo mais valioso. Utilize os relatórios integrados para analisar a performance, identificar tendências e tomar decisões mais informadas.

Receita e Ocupação



‘Perfil de Ocupação’: Analise a ocupação total, distinguindo entre reservas individuais e de grupo.

‘Produção Diária por Segmentos’: Veja a receita gerada por cada segmento de mercado.

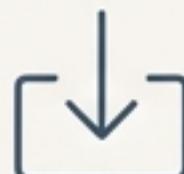
Gestão de Grupos



‘Pickup de Dormidas de Grupo’: Acompanhe a evolução das reservas de grupo ao longo do tempo.

Relatório de **‘Rooming List’**: Visualize todos os hóspedes de um grupo.

Operações (Front-Office & Housekeeping)

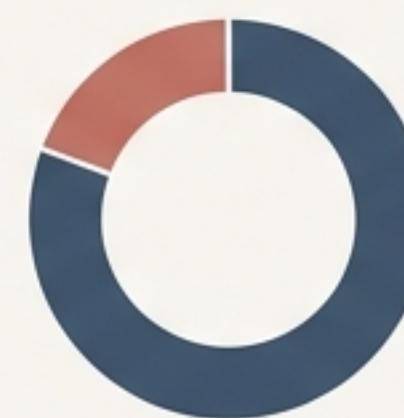


- **‘Relatório de Chegadas / Saídas’:** Listas essenciais para o planeamento diário.



- **‘Relatório de Housekeeping’:** O plano de trabalho diário da equipa de limpeza.

Manutenção



‘Relatório de Avarias’: Analise o estado das avarias (registadas, resolvidas, pendentes) e identifique problemas recorrentes.

● Resolvida ● Pendente

A Jornada do Hóspede, Perfeitamente Orquestrada



O Newhotel Cloud PMS transcende a gestão de tarefas. É uma plataforma integrada que alinha cada departamento e cada processo com o objetivo final: criar uma experiência de hóspede fluída, memorável e rentável. Desde a atração da reserva até à construção de uma relação de lealdade, cada ponto de contacto é uma oportunidade para a excelência.

Gestão Simplificada. Receita Otimizada. Hóspedes Satisfeitos.