

ENTRE MARÉS ■ MANUAL OPERACIONAL

Padrão Oficial de Gestão de Imóveis de Temporada
São Francisco do Sul • SC

FINALIDADE DO MANUAL

Este manual operacional define o padrão oficial de funcionamento da Entre Marés. Ele deve ser seguido em todas as etapas da operação para garantir experiência consistente, redução de problemas e proteção da marca.

PRINCÍPIOS OPERACIONAIS

Organização, antecipação de necessidades, comunicação clara e cuidado constante. Nada deve ser improvisado ou tratado com pressa.

CHECK-IN PADRÃO

Enviar mensagem de boas-vindas. Confirmar horário. Garantir imóvel limpo, organizado e com conveniência conferida antes da entrada.

COMUNICAÇÃO DURANTE A ESTADIA

Manter postura presente e discreta. Responder com clareza. Evitar excesso de mensagens ou informalidade excessiva.

CHECKOUT PADRÃO

Reforçar horário de saída. Conferir consumo de conveniência. Agradecer a estadia e manter tom cordial.

CONVENIÊNCIA NO IMÓVEL

Manter apenas itens aprovados. Preços visíveis. Controle por foto antes e depois. Pagamento no checkout via Pix.

ROTINA DA LIMPEZA

Checklist fixo. Conferir consumo. Repor itens. Comunicar qualquer irregularidade.

GESTÃO DE IMPREVISTOS

Responder com calma. Registrar ocorrências. Priorizar solução rápida e respeitosa.

POSTURA PROFISSIONAL

Nunca discutir com hóspede. Nunca expor conflitos. Toda comunicação deve preservar a imagem da Entre Marés.

USO DO MANUAL

Este manual deve ser consultado sempre que houver dúvida operacional. Ele é referência máxima da rotina da Entre Marés.