

# **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.