

## Sugestão de ajuste no WEBCHECK-IN ou CHECK-IN ON LINE -

3 mensagens

**Petrolinces Pantaleão de Araujo** <petrolinces@gmail.com>

8 de outubro de 2024 às 17:38

Para: "relacionamento@hmax.com.br" <relacionamento@hmax.com.br>

Cc: "marina@ipeplazahotel.com.br" <marina@ipeplazahotel.com.br>

### 1 - Apresentação do check-in online para o hóspede:

Olá seja bem vindo, será um prazer tê-lo conosco!

A sua reserva está próxima, que tal ganhar tempo e agilizar o seu check-in. Entre no link e preencha e ou altere seus dados, para efetivação de seu cadastro.

Ao chegar ao hotel apresente na recepção seu documento e dos acompanhantes com CPF e foto.

No caso de crianças, é obrigatório documentos da criança e ou menor de idade mesmo acompanhada dos pais e ou autorização expressa dos mesmos quando em companhia de terceiros.

**O check-in inicia a partir de 13:00Horas.**

#### Justificativa:

As vezes o hóspede comparece com acompanhante e ou criança sem documentos. O que causa sempre transtorno para as partes. Sendo que todos sabem ou pelo menos deveriam saber que é Obrigatório o preenchimento de FRNH, uma exigência legal.

### 2 - Inserção de Check-in online de Hóspedes e acompanhantes:

Inserir no link o check-in para acompanhantes adultos e crianças quando houver.

#### Justificativa:

O item 2 já explica parte da justificativa.

Essa solução facilita a experiência do hóspede e reduz o tempo de espera na recepção, proporcionando maior conveniência tanto para o cliente quanto para o hotel, porque o Check-in fica mais ágil no hotel.

Ao chegar ao hotel, o hóspede previamente cadastrado geralmente tem um processo de check-in ainda mais rápido, podendo receber a chave de forma quase imediata, sem necessidade de longas verificações.

Considerando que se os acompanhantes não o fazendo, o hóspede continuará a ter que esperar o preenchimento da FNRH na recepção na hora da chegada ao hotel, não fazendo sentido o hóspede principal ter feito o check-in antecipado.

### 3 - Feedback:

Algum tipo de feedback avisando o hotel que o check-in foi realizado pelo hóspede.

#### Justificativa:

O hotel não tem como saber se o hóspede fez ou não o check-in online, pois não temos resposta.

Além do que, às vezes é necessário interação com o hóspede para dirimir dúvidas sobre a hospedagem e ou tratar de especificidades.

### 4 - Hóspedes já cadastrados:

A Identificação precisa ser automática pelo sistema:

O hóspede recebe o convite para realizar o check-in online, já com as informações básicas pré-preenchidas, como nome, endereço, contato e outros dados já constante do cadastro anteriormente feito no hotel.

O hóspede apenas revisa suas informações pessoais e confirma ou faz as alterações se houver, atualizando assim seu cadastro.

### 5 - Retorno do check-in online atualmente tem que ser monitorado, pois não há retorno que o hóspede já o fez:

Não tem retorno do check-in efetuado pelo hóspede e por esta razão não sabemos se foi efetivado ou não. A recepção ou setor de reserva tem que monitorar a resposta.

E mais, quando o check-in é realizado pelo hóspede as alterações não caem na reserva inicial, apenas no cadastro e fica a reserva original conforme feita por email, whatsApp, telefone, e não é corrigido (às vezes traz dados inicialmente informados ou anotados equivocadamente), trazendo retrabalho para a recepção ou setor de reservas.

No intuito de colaborar e alinhar o sistema, coloquei estas observações. Já de conhecimento do Anderson que demonstrou como se usa. E também de conhecimento do Jefferson Krebs.

Não estamos utilizando ainda, pois não achamos que melhorou, pelo contrário se tornou mais confuso e trabalhoso.

Os colaboradores sempre gostam de novidades, mas esta a princípio não agregou valor ao trabalho deles. É o feedback do time do Ipê Plaza Hotel.

Grato e a disposição

Petrolinces Pantaleão de Araujo  
Sócio



www.ipeplazahotel.com.br | (64) 3432-7000  
Av. Santa Cecília, 100 - Alto da Boa Vista  
Itumbiara/GO - CEP:75523-015



**HMAX Relacionamento** <relacionamento@hmax.com.br>  
Para: Petrolinces Pantaleão de Araujo <petrolinces@gmail.com>  
Cc: "marina@ipeplazahotel.com.br" <marina@ipeplazahotel.com.br>

9 de outubro de 2024 às 17:29

Prezados, boa tarde! Espero que esteja tudo bem com vocês.

Primeiramente, agradecemos por dedicar seu tempo para nos enviar sua sugestão de melhoria no sistema.

Encaminhei suas observações para nossa equipe de desenvolvimento, que fará uma análise detalhada.

Manteremos vocês informados assim que tivermos um retorno da equipe de desenvolvimento.

Caso tenha alguma dúvida estou à disposição.

Atenciosamente,

**Aline Capitânio**  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER

☎ (47) 3268.6331 | (47) 3368.0179  
✉ relacionamento@hmax.com.br  
🌐 www.hmax.com.br  
📍 Av. Nereu Ramos, 4992 | Itapema - SC

**HMAX**  
automação hoteleira  
/hmaxsoftware

[Texto das mensagens anteriores oculto]

**PETROLINCES** <petrolinces@gmail.com>  
Para: HMAX Relacionamento <relacionamento@hmax.com.br>  
Cc: "marina@ipeplazahotel.com.br" <marina@ipeplazahotel.com.br>

10 de outubro de 2024 às 10:30

Obrigada pelo retorno.

Em qua., 9 de out. de 2024 às 17:29, HMAX Relacionamento <[relacionamento@hmax.com.br](mailto:relacionamento@hmax.com.br)> escreveu:  
Prezados, boa tarde! Espero que esteja tudo bem com vocês.

Primeiramente, agradecemos por dedicar seu tempo para nos enviar sua sugestão de melhoria no sistema.

esse Encaminhei suas observações para nossa equipe de desenvolvimento, que fará uma análise detalhada.

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]

[Texto das mensagens anteriores oculto]