

# SANTO HOSTEL

Manual de Excelência em Recepção • 2026

---

Seja bem-vindo. Estamos felizes em tê-lo conosco!

# O Programa de Voluntariado

Comprometimento e Excelência na Hospitalidade

# Requisitos e Experiência

---



## Estadia Mínima

Necessitamos de voluntários para um período mínimo de **06 dias** consecutivos.



## Período de Experiência

Interessados em estadias longas passarão pelos primeiros 6 dias como experiência antes da renovação.

# Critérios de Avaliação

---

100%

Sucesso nas Tarefas

- ✓ Disponibilidade e Pontualidade
- ✓ Produtividade e Eficiência
- ✓ Organização Impecável
- ✓ Competência na Execução

# Escalas e Benefícios

Turno	Horário	Frequência
Manhã	08:00 AM às 13:00 PM	Diário
Tarde	13:00 PM às 18:00 PM	Diário
Noite	18:00 PM às 23:00 PM	Diário

## Folgas

1x por semana, programada conforme disponibilidade da equipe.

## Lavanderia

Grátis 1x por semana (disponível até as 14h).

# Responsabilidades Fundamentais

---



## Atendimento

Ajudar e informar hóspedes sobre o hostel e nossa cidade.



## Comunicação

Estar disponível para contato direto com o anfitrião Cainan.



## Zeladoria

Varrer o salão todos os dias e manter tudo ordenado.

# Gestão de Luzes e Áreas Comuns

## ⚙️ Turno Manhã

Apagar luzes do banheiro.

## ⚙️ Turno Tarde

Acender recepção/bar e salão. Guardar louças (16h-17h).

## 🌙 Turno Noite

Recolher redes, luz apenas no banheiro ao final.



3. Cobrança: Sempre NO CHECK-IN.

4. Tour: Mostrar áreas sociais e cozinha.

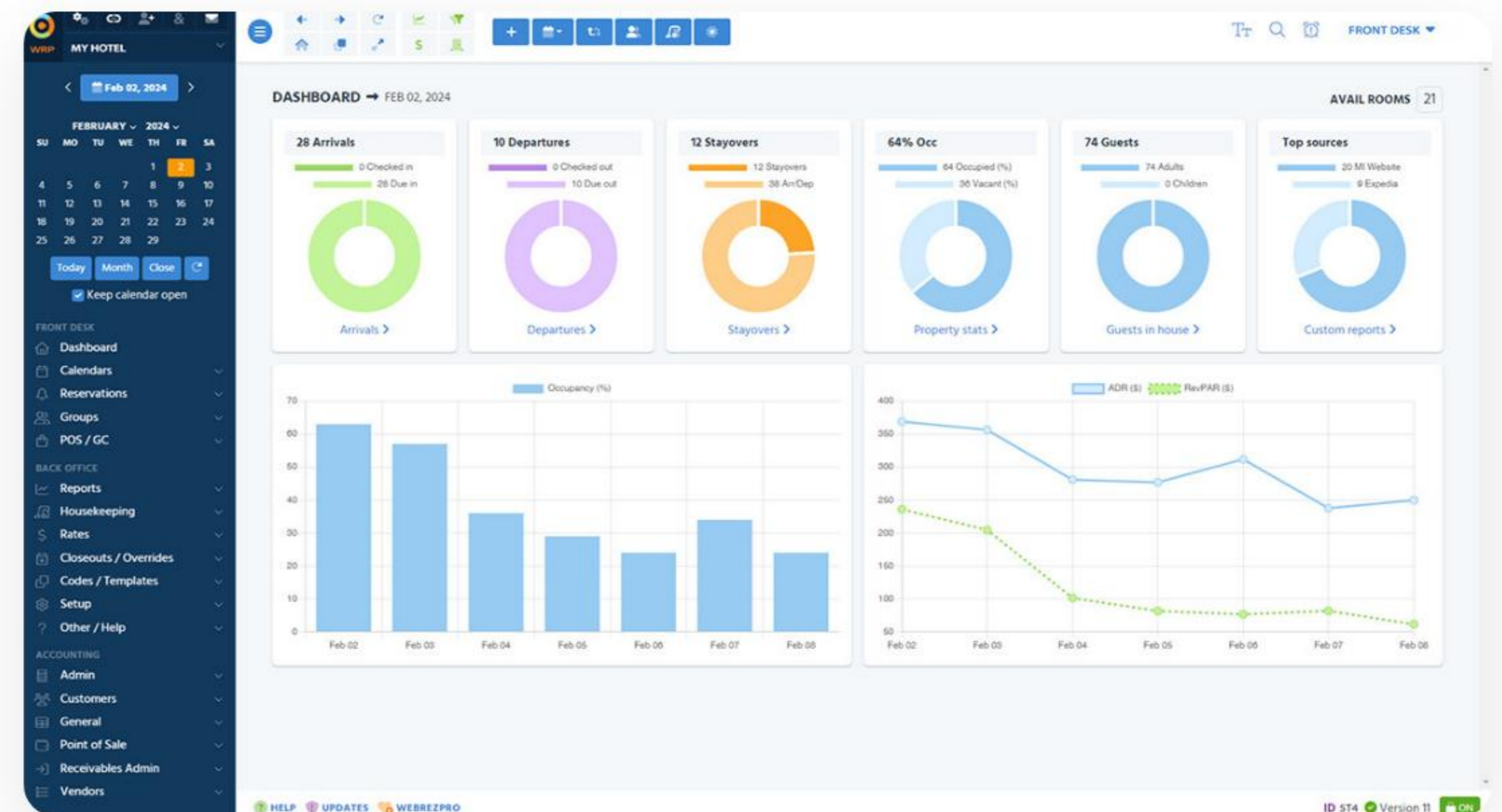
Atenção: Airbnb/Booking já estão pagos!



# Navegação no Sistema (PMS)

## Fluxo para Hóspedes sem Reserva:

1. Escolher Data no Calendário
2. Plano de Tarifa > Buscar
3. Criar Novo Hóspede (Nome e E-mail)
4. Reservar e Efetuar Check-in



*\*Sempre checar o balãozinho de informações no mapa de reservas.*

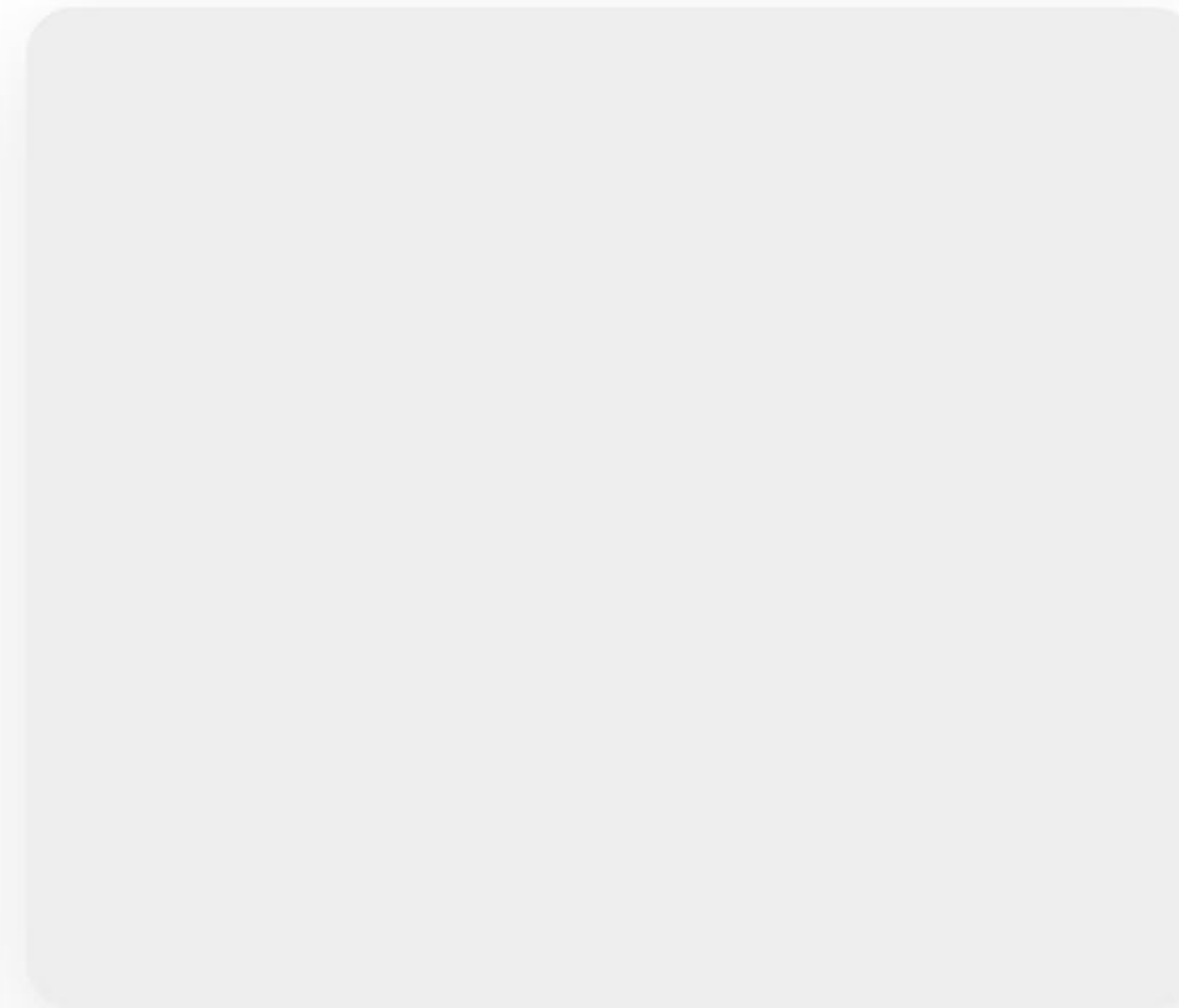
# Vendas e Consumo

---



## Bebidas & Itens

Coca-Cola, Budweiser, Águas.



## Serviços

Aluguel de toalhas e cadeados.

### Passo a Passo:

- Clicar no Hóspede
- Selecionar "Consumo"
- Adicionar Item e Salvar
- Lançar Pagamento Parcial

# Check-out e Day-use

---



## Checkout (até 11h)

- ✓ Consultar débitos no sistema.
- ✓ Perguntar sobre a experiência.
- ✓ **Pedir Avaliação: Fundamental!**



## Day-use (R\$ 30,00)

Permite uso de todas as dependências, exceto quartos.

\*Guardar bagagem é cortesia na recepção.

# Dúvidas?

Fale com o Cainan no WhatsApp



Vamos fazer de 2026 um ano incrível no Santo Hostel!

# Image Sources

---



<https://cf.bstatic.com/xdata/images/hotel/max1024x768/373119852.jpg?k=864fef086813220b4a2d681b993a4ae7454365a23431d89ea0b106e07ef4a71d&o=>

Source: [www.booking.com](http://www.booking.com)

---



[https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/031/722/599/large\\_2x/happy-smiling-receptionist-taking-travel-accommodation-booking-requests-standing-at-check-in-desk-in-stylish-lounge-professional-hotel-employee-taking-phone-calls-while-working-at-reception-counter-photo.jpg](https://static.vecteezy.com/system/resources/previews/031/722/599/large_2x/happy-smiling-receptionist-taking-travel-accommodation-booking-requests-standing-at-check-in-desk-in-stylish-lounge-professional-hotel-employee-taking-phone-calls-while-working-at-reception-counter-photo.jpg)

Source: [www.vecteezy.com](http://www.vecteezy.com)

---



<https://webrezpro.com/wp-content/uploads/2024/01/webrezpro-pms-dashboard.jpg>

Source: [webrezpro.com](http://webrezpro.com)

---



<https://media.istockphoto.com/id/1254741480/photo/mini-fridge.jpg?s=612x612&w=0&k=20&c=bCJfv8g6fj8RRWleLHliBUQgYmHT1Hy00OmMNg6BQE8=>

Source: [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)