

Glossário Hóteleiro

Integração
Summit Hotels

Um jeito diferente de fazer hotelaria.



Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

ALL INCLUSIVE – Sistema de pensão completa c/ bebidas, ou seja: café, almoço, jantar, lanches e bebidas definidas pelo hotel.

A LA CARTE - Serviço onde o cliente escolhe o prato e o mesmo é preparado na hora.

ALLOMENT – Sistema que reserva um número determinado de apartamentos para certa empresa ou agência;

AMENITIES – Kit de produtos de higiene (shampoo, condicionador, sabonete, etc).

BANDEIRA HOTELEIRA – É uma expressão usada para definir a marca. Exemplo: Summit Suítes, Summit Inn, Summit Resort...

BARISTA – Profissional especializado em preparar cafés de alta qualidade.

BARMAN – (Inglês): Homem do bar ou homem que trabalha no bar.

BLOQUEIO - Quantidade de apartamentos ou espaços de eventos reservados por um determinado período para uma data específica.

BUDGET - (Inglês): Orçamento anual de receitas x custos x resultados;

BUFFET - Serviço de refeição que fica exposta e a disposição dos clientes.

CAFÉ DA MANHÃ (CP) - Diária com café da manhã incluso.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

CAMA EXTRA - Cama suplementar colocada em um apartamento - pode ser cobrada uma taxa especial.

CHECK IN - Chegada do hóspede, registro do hóspede no hotel.

CHECK OUT - Saída do hóspede, registro de saída de um hóspede do hotel.

CHEFE DE FILA - Ajudante do Maitre no restaurante.

COFFEE BREAK - Intervalo para café e/ou "lanche".

COMISSÃO - Remuneração da agência de viagens pela venda do hotel, sendo uma porcentagem do valor da diária

CONCIERGE - Profissional com alto grau de qualificação que atende exclusivamente hóspedes e clientes especiais. Alguém que possa oferecer sugestões personalizadas para cada hóspede.

COUVERT - Quantidade de pessoas que fazem refeição no restaurante.

DAY USE - Tarifa especial pelo uso de um quarto durante o dia ou por poucas horas.

DEADLINE - (Inglês): Data limite para a confirmação de bloqueio.

DIÁRIA CORTESIA - Diária cedida gratuitamente ao cliente, por motivo de promoções, tratamento especial ou motivo comercial.

DIRETÓRIO - Caderno que fica no apartamento e que traz todas as informações do hotel, suas áreas e serviços disponíveis.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

DOUBLE (DBL) APARTAMENTO DOUBLE - Apartamento com duas camas de solteiro

EARLY CHECK IN - Check in antecipado - Entrada do hóspede antes do horário previsto. Pode ter cobrança de taxa especial.

LATE CHECK OUT - Saída do hóspede após o horário previsto. Pode ter cobrança de taxa especial.

ESTADA - Período que o hóspede permanece alojado no hotel.

FATURAMENTO - Liquidação de uma despesa mediante apresentação das respectivas notas de débito / boleto bancário.

FITNESS CENTER - Academia de ginástica.

FLAT HOTEL - Sistema de hotéis com aptos maiores onde pose-se morar por grandes períodos. O Flat também pode estar no pool e ter uso de diárias, assim como um hotel.

FOYER - (Francês): Significa saguão, espaço de convivência. Também usado para servir coffee break ou eventos. Pronúncia correta "foiê".

FORECAST - Previsão receitas, gastos para datas futuras com base em estudos (histórico, presente e futuro).

GARANTIA DE NO SHOW - Garantia dada pela agência de viagens ou empresa onde ela se responsabiliza pelo eventual não comparecimento do hóspede, arcando com a despesa de diária do primeiro pernoite.

GDS (Global Distribution System) – Plataforma de consulta de hotéis via web.

GRADE TARIFÁRIA - Listagem das tarifas aplicadas por um determinado hotel.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

HABITUÉ - Cliente que se hospeda frequentemente no mesmo hotel.

HÓSPEDE VIP (Very Important Person) - Pessoa muito importante ou celebridade que recebe tratamento especial no hotel. Pode ser concedido pelo hotel ou cobrado de quem solicitou. Esse hóspede poderá ser recebido por um concierge.

INVESTIDOR – Pessoa física ou jurídica que aplica recursos financeiros em títulos, ações, imóveis entre outros, visando lucro. É o proprietário do hotel, ou parte dele, que arrendamos.

LAY OVER – Hóspedes procedentes de over booking causados por uma companhia aérea.

MAITRE – Líder dos garçons e profissional que faz o primeiro atendimento aos clientes do restaurante

MEIA PENSÃO (MAP) – Diária com meia pensão = café da manhã e mais uma refeição.

MISS IN PLACE – Arrumação ou preparação das áreas de trabalho antes de cada jornada, é comum usar a expressão a miss in place do restaurante já está pronta (mesas montadas com todos os talheres, copos e guardanapos).

MENU - (Francês) - Cardápio

NET - Sistema de vendas de diárias de aptos e ou salas de eventos sem taxas e comissão.

NO SHOW - Termo utilizado para designar uma reserva confirmada e que não tenha sido utilizada e nem cancelada.

OCUPAÇÃO – Refere-se ao preenchimento total ou parcial das disponibilidades de hospedagem oferecidas por um estabelecimento - Aptos vendidos.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

OTA (Online Travel Agencies) – Canais vendas e operadoras que trabalham com vendas eletrônicas.

OVERBOOKING – Super lotação quando o hotel tem uma Taxa de Ocupação superior a 100%, ou seja, mais apartamentos reservados do que a disponibilidade (excesso de reservas).

PARIDADE TARIFÁRIA – Disponibilização da mesma tarifa para todos os clientes.

PASSANTE ou WALK IN – Cliente de Passagem e que se hospeda sem reserva antecipada.

PAX - Hóspede / passageiro / uma pessoa.

PETIT FOUR - (Francês) - “Pequeno biscoito”. Pronúncia correta “peti fú”.

MEZANINO - Andar que fica acima do térreo e costuma ser de uso comum de hóspedes e clientes.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO - Ferramenta de gestão que analisa o passado, avalia o presente e planeja o futuro (quem somos, onde e como podemos chegar).

POOL - Grupo de apartamentos que se associam para venda e operação hoteleira de um flat.

PPR - Plano de participação nos resultados;

REFEIÇÃO COMPLETA (FAP) - Diária completa = com café da manhã, almoço e jantar.

RESORT - Hotel com grandes áreas de lazer e entretenimento, é mais comum regiões de praias, campos e montanha, ou os resorts urbanos, estes possuem grandes áreas de eventos.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

RETROFIT - Reforma de hotel com novo conceito.

REVENUE MANAGMENT - Consiste em decidir a estratégia de um hotel para uma determinada data, seria uma técnica de gestão, utilizada para calcular a melhor política de preços (pricing), para otimizar/maximizar os lucros gerados pela venda de um produto ou serviço, baseada em modelos matemáticos de simulação e previsões de tendências de procura por segmento de mercado. Também se pode designar por Revenue Management, é o processo de conhecer, compreender, antecipar e reagir às tendências da procura, para maximizar a receita/ocupação.

REVPAR - Total da receita de hospedagem do dia dividido pelo total de aptos no pool – exemplo: 5.000,00 de receita de hospedagem dividido pelo total de aptos no pool (100 aptos) = 50,00 de Revpar

ROOM / UH - Quarto de hotel / unidade habitacional.

ROOM SERVICE - Serviço de restaurante pedido por telefone e servido no apartamento.

SINGLE (SGL) APARTAMENTO SINGLE - Apartamento ocupado por uma pessoa.

STOP SALES - Bloqueio e ou parada nas vendas por um curto período (hotel lotado e ou reforma).

TAXA DE OCUPAÇÃO - Valor que expressa a percentagem % de apartamentos alugados em relação ao número de apartamentos disponíveis.

TRANSLADO - Serviço de transporte entre um ponto determinado e o hotel, e vice versa.

TRIPLO - Apartamento para 3 pessoas.

UP GRADE - Concessão de um apartamento mais luxuoso ou maior, cobrando um preço inferior, por motivo de hóspede Vip ou falta de disponibilidade do tipo de apartamento reservado pelo hóspede

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

CORTINA BLACKOUT - Tipo de cortina de plástico que bloqueia a passagem de luz, criando um ambiente escuro.

CORTINA VOIL - Tipo de cortina de tecido leve, transparente, fluido. Como um véu.

ACHADOS E PERDIDOS - Itens esquecidos pelos hóspedes nas áreas comuns ou apartamentos do hotel.

ARRUMAÇÃO - Serviço de limpeza enquanto o apartamento está ocupado.

ASSEPSIA - Conjunto de técnicas para higiene e desinfecção. Termo muito utilizado para referir a limpeza hospitalar.

EPI - Equipamento de Proteção Individual.

ROUPARIA - Setor responsável pelo armazenamento e distribuição de enxovais.

INSPEÇÃO - Situação de apartamento pós arrumação ou limpeza, que deverá passar por checagem de limpeza antes da liberação para venda.

VAGO/SUJO - Apartamento disponível para venda que precisa de limpeza.

VAGO/LIMPO - Apartamento disponível para venda e limpo para entrada imediata.

OCUPADO/SUJO - Apartamento ocupado que precisa de arrumação.

OCUPADO/LIMPO - Apartamento ocupado que já teve arrumação.

Dicionário prático - Palavras usuais da hotelaria

NÃO PERTURBE (NP) - Aviso indicado pelo hóspede que indica que não deve ser incomodado. Com a placa de NP na maçaneta do apartamento ocupado, não deve haver o acesso de colaboradores ao quarto.

NÃO QUIS (NQ) - Indicação na discrepância de governança de que hóspede não quis arrumação no dia.

DORMIU FORA (DF) - Indicação na discrepância de governança de que o hóspede dormiu fora do hotel no dia.

ALFABETO FONÉTICO

A	• Alfa	N	• November
B	• Beta	O	• Oscar
C	• Charlie	P	• Papa
D	• Delta	Q	• Quebec
E	• Echo	R	• Romeo
F	• Foxtrot	S	• Sierra
G	• Golf	T	• Tango
H	• Hotel	U	• Uniform
I	• India	V	• Victor
J	• Juliet	W	• Whiskey
K	• Kilo	X	• X-ray
L	• Lima	Y	• Yankee
M	• Mike	Z	• Zulu