

Checklist de Turno, Recepção

Hospedagem · Imprimível e reutilizável

■ Turno da Manhã · 06h – 14h

Ao chegar, primeiros 15 minutos

- Ler o log book do turno noturno, sem exceção, mesmo que "não tenha acontecido nada"
- Conferir relatório de ocupação: quartos ocupados, check-outs e check-ins previstos
- Verificar pendências financeiras da noite (caixa, lançamentos em aberto)
- Checar hóspedes com necessidade especial: early check-out, transporte, café no quarto
- Confirmar com a governança a previsão de quartos liberados no dia
- Verificar manutenções agendadas que afetam quartos ou áreas comuns

Durante o turno

- Realizar check-out: conferir consumos, cobrar pendências, devolver depósito se aplicável
- Registrar no sistema o status de saída de cada quarto (disponível para limpeza)
- Atualizar a governança em tempo real sobre liberação de quartos
- Acompanhar status de limpeza e sinalizar quartos prontos para check-in
- Confirmar reservas de chegada: forma de pagamento, pedidos especiais, horário estimado
- Responder mensagens e solicitações de reserva (WhatsApp, e-mail, plataformas)
- Fazer ronda pelas áreas comuns, registrar qualquer problema no log book

Ao encerrar, últimos 15 minutos

- Fechar e conferir o caixa do turno
- Registrar no log book: pendências abertas, situações especiais, informações para a tarde
- Fazer passagem presencial com a recepcionista da tarde (método SBAR)
- Garantir que nenhum check-out ficou em aberto sem fechamento

■ Turno da Tarde · 14h – 22h

Ao chegar, primeiros 15 minutos

- Ler o log book do turno da manhã
- Confirmar status dos quartos que ainda aguardam limpeza ou liberação
- Revisar lista de check-ins previstos: horários estimados, pedidos especiais, observações
- Checar quartos bloqueados para manutenção ou limpeza profunda
- Verificar se algum hóspede já antecipou chegada e está aguardando

Durante o turno

- Realizar check-in: apresentar a hospedagem, entregar chaves, informar horários
- Registrar no sistema a entrada confirmada de cada hóspede
- Entregar kits ou amenities especiais sinalizados na reserva
- Responder mensagens e dúvidas de hóspedes já hospedados
- Repassar à governança qualquer solicitação de serviço de quarto
- Revisar reservas do dia seguinte: disponibilidade, pagamentos, pedidos especiais
- Registrar no log book pedidos que afetam o turno seguinte

Ao encerrar, últimos 15 minutos

- Fechar e conferir o caixa do turno
- Atualizar o log book com todas as pendências da tarde
- Registrar hóspedes com situação especial (saída cedo, necessidades específicas)
- Fazer passagem presencial com o recepcionista da noite (método SBAR)

■ Turno da Noite - 22h – 06h

Ao chegar, primeiros 15 minutos

- Ler o log book do turno da tarde
- Conferir ocupação da noite: quartos ocupados, late check-ins ainda esperados
- Verificar hóspedes com partida cedo que precisam de nota fiscal preparada
- Checar pendências financeiras do turno da tarde

Durante o turno

- Realizar check-in de eventuais late arrivals
- Fazer ronda de segurança: portas, janelas de áreas comuns, iluminação externa
- Auditoria noturna: todos os check-ins do dia fechados, reservas sem hóspede, status de quartos
- Verificar frigobar/minibar dos quartos com check-out cedo (se aplicável)
- Preparar relatório de ocupação do dia seguinte
- Confirmar reservas de chegada do dia seguinte: pagamento, pedidos, observações
- Responder mensagens recebidas fora do horário comercial

Ao encerrar, últimos 15 minutos

- Fechar e conferir o caixa noturno
- Imprimir ou preparar o relatório do dia para a manhã
- Registrar no log book: ocorrências da noite, late arrivals, pendências para a manhã
- Preparar briefing verbal para o recepcionista da manhã (método SBAR)

Passagem de turno em 5 minutos, Método SBAR

S Situação: quartos ocupados, check-ins/outs pendentes. **B** Background: hóspedes especiais, problemas em aberto. **A** Avaliação: pendências que precisam de ação. **R** Recomendação: o que o próximo turno deve fazer primeiro.