

PROCEDIMENTO ACHADOS E PERDIDOS:

“O que não é importante para você pode ter muito valor para quem esqueceu.”

Apartamentos: todo objeto deixado pelo hóspede nos apartamentos (alimentos, dinheiro, joias, roupas, calçados, etc.) deve ser retirado exclusivamente pela equipe de governança. O responsável pela retirada fará o registro dos objetos conforme padrões da rede.

Áreas comuns: o colaborador que encontrar um objeto em qualquer local das áreas comuns do hotel (eventos, restaurante, recepção, áreas administrativas, vestiários, etc.) deve encaminhá-lo na mesma hora para o setor de governança para que seja feito seu registro.

Todos objetos são armazenados e mantidos em local seguro, conforme abaixo:

Objetos em geral (roupas, calçados, carregadores, etc.): São etiquetados, registrados e armazenados em depósito por 90 dias.

Jóias, eletrônicos, documentos, dinheiro: são conferidos acompanhado de uma testemunha, etiquetados, registrados e armazenados em cofre por um período de 6 meses.

Perecíveis (alimentos e bebidas): embalagens abertas são descartadas, embalagens fechadas são respeitados os prazos de validade para devolução ou doação.

Lembrando a todos que quando um cliente interno ou externo insiste na perda de um objeto que não está registrado são feitas as verificações pela chefia da área. Estas consistem em varredura detalhada no local, leitura de chave, entrevista com todos envolvidos e verificação das câmeras.

Ariadne da Silva

Governanta Executiva

14/08/2019