

APPR	Norma de Orientação	03.11.21
		Versão 00
NO.01 - Recepção do cliente		Pág. 1 de 3

1. Objectivo e âmbito

A presente norma estabelece as características de qualidade aplicáveis ao serviço de recepção de clientes que procuram os serviços da Marina ou Porto de Recreio.

Aplica-se às actividades de:

- Gestão de reservas;
- Atendimento;
- Atenção ao cliente;
- Facturação;
- Segurança

2. Responsabilidades

	DIR	QC	DQA
Gestão da NO.01			R
Designação do responsável pelo serviço de recepção	R		
Coordenação dos serviços de recepção	R		
Cumprimento das instruções		R	

R - Responsável P - Participa I - Informado

DIR – Direcção de topo (Gerente, Administrador)

QC – Qualquer colaborador

DQA – Director da Qualidade e Ambiente

3. Requisitos

3.1. Requisitos das funções envolvidas

A direcção de topo deve estabelecer os requisitos de competência de cada função relacionada com a recepção e atendimento do cliente. O número de colaboradores afecto ao serviço de recepção e atendimento deve ser determinado em função do tipo, do volume de actividade e do número de colaboradores.

Devem ser estabelecidos internamente os requisitos mínimos e os níveis de qualidade que devem ser obtidos, bem como a forma de os monitorizar.

3.2. Requisitos do serviço

3.2.1. Requisitos gerais

Os espaços afectos à recepção e atendimento dos clientes deve ser agradável e limpo e os espaços de exposição, quando existirem, devem possuir informação técnica actual.

Se os espaços destinados a recepção e a pagamento forem diferenciados, devem estar devidamente identificados.

Os colaboradores que estão em contacto com o cliente devem apresentar-se com o vestuário devidamente tratado (ou farda, se existir) e identificados.

APPR	Norma de Orientação	03.11.21
		Versão 00
NO.01 - Recepção do cliente		Pág. 2 de 3

Deverão ser estabelecidas regras de cortesia e trato com o cliente, incluindo previsão de tratamento personalizado para clientes frequentes. Estas regras deverão ser documentadas.

Deverão estar afixadas as regras de higiene e segurança no estabelecimento e caracterizadas as formas de tratamento de situações de emergência típicas.

3.2.2. Reservas

Deve existir um sistema de reservas e marcações de trabalhos que permita gerir as actividades que serão realizadas por cliente.

A marcação do trabalho deverá registar o nome do cliente, os seus contactos, o tipo de trabalho solicitado e permitir a rastreabilidade de outras intervenções. Deverá existir uma folha de registo que identifique todas as tarefas a realizar e uma forma de aceitação por parte do cliente.

Qualquer alteração ao previsto inicialmente será autorizado e confirmado pelo cliente.

Deverá ainda existir um planeamento que permita otimizar os recursos e garantir a execução atempada do trabalho assumido, com uma previsão temporal (semanal, mensal ou outra).

No sistema de reservas e marcações deverá existir uma referência às garantias de execução do trabalho.

3.2.3. Atendimento

O atendimento dos clientes deve ser realizado de modo rápido e todos os documentos que são necessários preencher devem estar disponíveis.

Se o cliente tiver efectuado a reserva antecipadamente esta deverá ser de fácil localização de modo a que o cliente não tenha que esperar. Confirmado o trabalho, de imediato se procederá à recepção da embarcação, verificando se todos os documentos estão validados pelo cliente.

3.2.4. Atenção ao cliente

A fim de melhorar o contacto com os clientes, deverá ser entregue no atendimento um cartão com os contactos telefónicos e de endereço electrónico.

Nos pontos de venda deve existir informação sobre os produtos e estes devem estar disponíveis e arrumados.

3.2.5. Facturação

Os preços da mão de obra e dos produtos devem estar expostos em local bem visível e fácil de aceder pelo cliente. A facturação deve discriminar toda a actividade realizada na embarcação e os produtos incluídos.

Devem existir meios automáticos de pagamento e, adicionalmente, meios manuais para cobrir eventuais falhas do sistema ou das comunicações.

APPR	Norma de Orientação	03.11.21
		Versão 00
NO.01 - Recepção do cliente		Pág. 3 de 3

3.2.6. Segurança

Deve existir um sistema de segurança implementado que garanta a protecção das embarcações contra furtos e danos em funcionamento 24/24 h. Este sistema passa pela existência de meios de controlo (câmaras de vídeo, portas de acesso controlado, guardas e portarias, etc.) e procedimentos específicos.

Deve existir um controlo sobre os cartões magnéticos e/ou outro tipo de chave de acesso aos cais.

Deverá ser implementado um plano de emergência e realizados periodicamente exercícios de simulação de acidentes no mar e em terra que contemplem, incêndios, derrames, acidentes com embarcações e acidentes com pessoas de forma a testar o bom desempenho dos meios existentes.

4. Monitorização e controlo

Devem ser definidos pontos de controlo e monitorização e estabelecidos indicadores que permitam evidenciar o desempenho do processo de recepção.

Por exemplo:

- Número de reclamações;
- Taxa de ocupação.