

Reservo CRM

by Deixa que eu Reservo!

DO PRIMEIRO CONTATO À RESERVA CONFIRMADA

Guia prático para transformar atendimentos
em mais reservas diretas

*Hospitalidade
que movimenta
o Brasil.*

BOAS
VIAGENS
COMEÇAM
COM PESSOAS
INCRÍVEIS.

Você Cuida da Hospitalidade.

01. ABERTURA

Atender bem é o começo. Conduzir até a reserva é o que transforma interesse em receita.

Este guia foi criado para ajudar você
a tornar cada atendimento uma oportunidade
real de reserva direta, com mais segurança,
clareza e encantamento.

Hospitalidade
gera encontros.
E encontros
movem o mundo.

Mais do que uma estadia.
Uma boa lembrança.

02. AS ETAPAS

Do primeiro contato à reserva confirmada



Contato

O hóspede chega com uma dúvida ou interesse.



Atendimento

Você faz as perguntas certas e entende a necessidade.



Cotação

Apresenta uma proposta clara, e personalizada.



Follow-up

Mantém o contato de forma atenciosa e no momento certo.



Reserva

O hóspede confirma e a experiência começa.

*Cada etapa é uma
chance de encantar.*

PEQUENAS
CONVERSAS
GRANDES
VIAGENS.



03. AS PERGUNTAS ESSENCIAIS

As perguntas essenciais

Entender bem o hóspede é o segredo para uma cotação certa.



Período

Quando pretende
se hospedar?



Hóspedes

Quantas pessoas?
Há crianças?



Motivo da viagem

É lazer, trabalho
ou uma ocasião especial?



Preferências

Possui alguma preferência
de acomodação, vista ou
comodidade?

*Detalhes
que fazem
boas viagens.*

04. UMA COTAÇÃO QUE FACILITA

Uma cotação que facilita a **decisão**

Seja claro, visual e destaque o que realmente importa para o hóspede. Uma proposta bem apresentada gera confiança e aproxima da reserva.

SUGESTÃO DE HOSPEDAGEM



Período

10 a 14 de agosto



Acomodação

Suite Vista Mar



Valor

Sob consulta



Condições

Café da manhã incluído
Cancelamento flexível

Uma experiência pensada para você.

*Mais do que uma estadia.
Uma boa lembrança.*

05. FOLLOW-UP SEM PRESSÃO

Follow-up sem pressão

Manter o contato é cuidado, não insistência.

Um retorno no momento certo demonstra atenção e pode ser o detalhe que confirma a reserva.

Olá, Ana!

Tudo bem? Gostaria de saber se conseguiu avaliar nossa proposta. Ficamos à disposição para esclarecer qualquer dúvida. 🥰

10:24

Oi! Consegui sim, obrigada!

Estou conversando com minha família e te aviso em breve.

11:03

Perfeito! Qualquer coisa, é só me chamar. Será um prazer receber vocês!

11:05

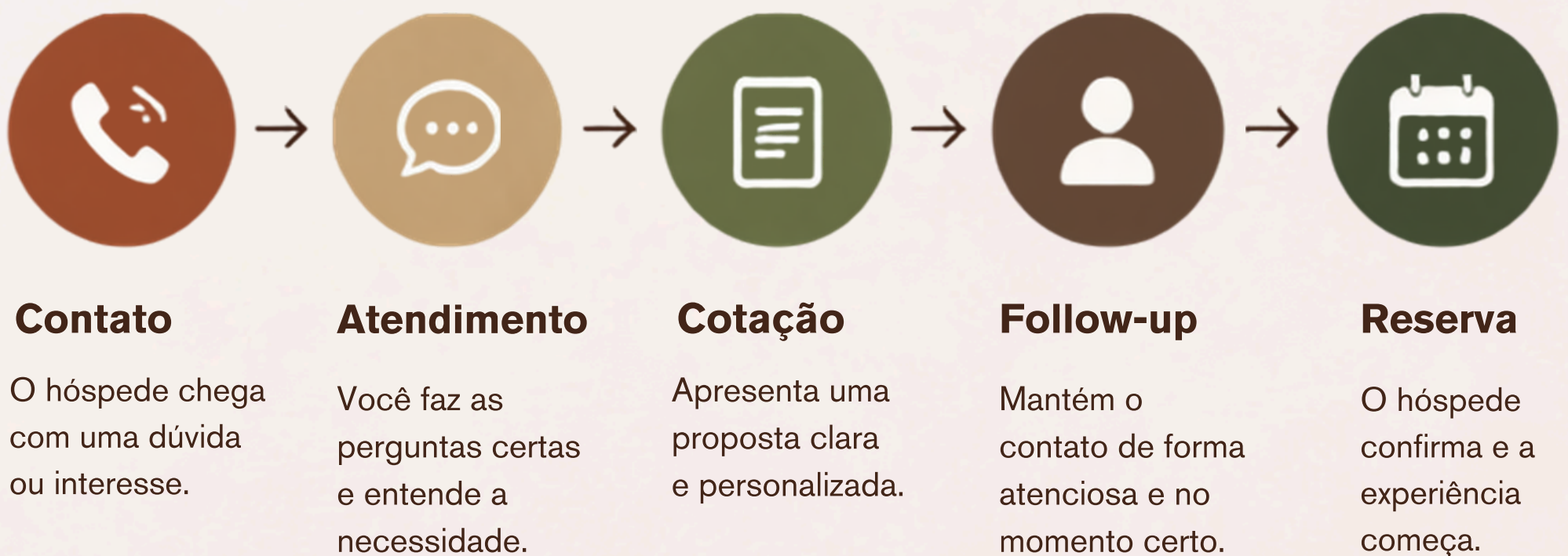
*Boa comunicação
também é hospitalidade.*



06. EXEMPLO DE JORNADA

Exemplo de jornada

Do primeiro contato à reserva, o hóspede passa por diferentes etapas. Entender essa jornada ajuda você a oferecer a informação certa, no momento certo.



*A jornada
pode ser simples
quando o hóspede
se sente bem
acompanhado.*

07. CHECKLIST

Checklist da reserva direta

Revise os pontos principais e garanta uma experiência completa, do atendimento à confirmação.

☐ Respondi com agilidade e cordialidade

☐ Fiz todas as perguntas essenciais

☐ Apresentei uma cotação clara e personalizada

☐ Destaquei os diferenciais da hospedagem

☐ Fiz o follow-up no momento certo

☐ Confirmei a reserva e alinhei os próximos passos

☐ Agradei a confiança

Reservo CRM

by Deixa que eu Reservo!

Você Cuida
da Hospitalidade.

Obrigada por
fazer parte dessa
hospitalidade
mais brasileira.

Atendimentos
bem feitos
viram hóspedes
que voltam.



Pagamento com clareza e segurança

Apresente as opções disponíveis de forma transparente e simples. As condições podem variar de acordo com a política de cada hotel e devem sempre ser confirmadas no momento da reserva.



PIX

- Forma prática e segura
- Confirmação conforme a política do hotel
- Condições a confirmar



Cartão de crédito

- Parcelamento conforme disponibilidade
- Aprovação de acordo com a política do hotel
- Condições a confirmar



Sinal / entrada

- Garante a sua reserva
- Valor e prazo conforme a política do hotel
- Condições a confirmar

*Viagens especiais
começam com confiança.*

BOAS VIAGENS
PARTEM DE BONS
ENCONTROS

Follow-up: o contato que não deixa a oportunidade esfriar

Presença na medida certa faz toda a diferença.

Um acompanhamento bem feito demonstra atenção, profissionalismo e pode ser o detalhe que transforma a cotação em reserva.



Envio da cotação

Apresente a proposta de forma clara e personalizada.



Retorno cordial

Aguarde e faça um contato amigável para saber se houve alguma dúvida.



Nova tentativa

Se ainda não houver retorno, faça uma nova tentativa após alguns dias.



Encerramento respeitoso

Caso não haja interesse no momento, agradeça e mantenha as portas abertas para o futuro.

**BOAS RESPOSTAS
TAMBÉM CONSTROEM
HISTÓRIAS.**

03. AS PRINCIPAIS OBJEÇÕES

Como responder às principais objeções

Escute com empatia, compreenda o motivo e responda com clareza. Cada objeção é uma oportunidade de mostrar o valor da sua hospitalidade.



“O preço está alto.”

Entendemos sua percepção. Aqui, cada detalhe foi pensado para entregar uma experiência que faz sentido para quem valoriza conforto e acolhimento.



“Preciso pensar.”

Claro! Posso te enviar um resumo com os principais diferenciais para te ajudar a decidir com tranquilidade.



“Estou comparando com outras opções.”

Ótimo! Se precisar de algo específico para comparar, estou à disposição para ajudar com clareza.



“Preciso falar com outra pessoa.”

Sem problema! Posso te enviar as informações principais para compartilhar e seguimos quando for melhor para vocês.

*Cada objeção
bem acolhida
aproxima sua reserva.*



Da cotação à reserva confirmada

Um processo organizado garante uma experiência tranquila para o hóspede e mais segurança para o hotel.



Aceite da proposta

O hóspede confere o interesse nas condições apresentadas.

Confirmação dos dados

Valide as informações do hóspede com atenção.

Sinal ou pagamento

Receba conforme a política do hotel.

Localizador do PMS

Emita o localizador no sistema do hotel.

Registro no CRM

Atualize o histórico do atendimento para futuros relacionamentos.

*Da conversa à chegada,
cada etapa importa.*

RESERVAS
CRIAM
BONS DIAS.

Erros que fazem uma reserva escapar

Pequenos deslizes no atendimento podem custar grandes oportunidades. Fique atento aos pontos mais comuns:



Demora para responder

A ausência pode fazer o hóspede perder o interesse.



Resposta genérica

Mensagens padronizadas demais transmitem pouco cuidado.



Excesso de informação

Textos longos e confusos podem dificultar a decisão.



Falta de follow-up

Muitas reservas se perdem por falta de acompanhamento.



Ausência de registro

Sem histórico, o atendimento fica solto e menos eficiente.

Atenção aos detalhes mantém boas oportunidades por perto.

Checklist do atendimento que converte

Use esta lista como guia no seu dia a dia e garanta um atendimento completo, atencioso e eficiente.



Antes

- ☐ Conheço bem o meu hotel e seus diferenciais
- ☐ Tenho as informações atualizadas (tarifas, políticas e disponibilidade)
- ☐ Personalizo o atendimento desde o primeiro contato
- ☐ Estou preparado para esclarecer dúvidas comuns



Durante

- ☐ Respondo com agilidade e clareza
- ☐ Apresento as opções de forma organizada
- ☐ Escuto com atenção e demonstro empatia
- ☐ Identifico e trato objeções de maneira positiva
- ☐ Confirmo o entendimento do hóspede



Depois

- ☐ Faço o follow-up quando necessário
- ☐ Registro todas as interações no CRM
- ☐ Mantenho o contato para futuras oportunidades
- ☐ Agradeço, mesmo quando não houve a reserva
- ☐ Busco sempre aprender com cada atendimento

*Disciplina no atendimento hoje,
mais reservas amanhã.*

Atendimento também é experiência

Muito antes do check-in, o hóspede já sente o cuidado nos detalhes, no tom das suas mensagens e na atenção em cada resposta.

A experiência começa antes do check-in

AQUI
HÓSPEDES
VIRAM
HISTÓRIAS.



Cuidado

Cada detalhe importa para fazer o hóspede se sentir bem.



Atenção

Ouvir, compreender e responder com presença faz toda a diferença.



Personalização

Tratar cada hóspede como único cria conexões que ficam na memória.



Qualidade das respostas

Respostas claras, ágeis e empáticas constroem confiança e tranquilidade desde o primeiro contato.



Mais reservas. Mais histórias.

Reservo CRM

by Deixa que eu Reservo!

Você Cuida da Hospitalidade.

HOSPITALIDADE
TRANSFORMA
VIAGENS EM
HISTÓRIAS REAIS.