



GUIA DO CONCIERGE

Somos a empresa que mais cresce no segmento de locação de temporada no Brasil. Com uma proposta disruptiva e 100% digital, ajudamos você a ganhar dinheiro com seu imóvel. Temos mais de 1.000 imóveis exclusivos sob nossa gestão, selecionados cuidadosamente pela nossa equipe, que possui mais de 20 anos de experiência nos segmentos de turismo e imobiliária, além de muito conhecimento em tecnologia.

Sumário

O que é o Anfitrião Prime?

O que é o concierge?

Como funciona a comunicação com o Anfitrião Prime?

O que é o Termo de Aceite e responsabilidade das chaves?

O que acontece se houver avaria no imóvel?

O que é o inventário?

Como funciona o ato do check-in e do check-out?

Como se apresentar no ato do check-in?

Como cancelar a parceria com o Anfitrião Prime?

GUIA DO CONCIERGE

Atualizado em 16/09/2021

O que é o Anfitrião Prime?

O Anfitrião Prime é uma empresa gestora de propriedades que está transformando o mercado de locação por temporada no Brasil. Com muito conhecimento em tecnologia, no mercado de turismo e locação, o Anfitrião Prime resolve tudo, da forma mais inteligente e simples:

O que é concierge?

Concierge é a pessoa que vai recepcionar os hóspedes e despedi-los ao final da estadia. Isto é, fazer o check-in (entrada) e o check-out (saída) dos hóspedes.

O papel que o concierge tem de receber o hóspede é essencial para a estadia ser inesquecível, pois a imagem que essa pessoa vai ter da hospedagem em que ela vai se hospedar, pode ser representado pela simples atuação do concierge no momento em que ele é abordado no check-in.

A impressão que deve ser transmitida para o hóspede é simples e nem por isso deve ser feita de maneira simplória. Um sorriso, atenção ao olhar, cortesia ao cumprimentar, isso ajuda na comunicação visual que ela vai ter com essa pessoa.

Alguns dos requisitos para ser um bom concierge são:

- Fazer o reconhecimento da casa antes da chegada dos hóspedes;
- Ter uma boa comunicação;
- Saber lidar com casos inesperados;
- Estar disponível caso os hóspedes precisem de alguma ajuda;
- No momento da saída dos hóspedes, verificar se está tudo dentro dos conformes na propriedade.

O que é o Termo de Aceite e responsabilidade das chaves?

Esse Termo de Aceite, é muito importante para ambos os lados: tanto do concierge quanto do Anfitrião Prime. Onde contém algumas cláusulas explicando sobre a nossa parceria e também sobre a responsabilidade das chaves. Dependendo da propriedade, as chaves podem ficar com o concierge. Ao final do termo há uma tabela informando os valores que o concierge irá receber a cada serviço prestado.

Para confeccionar este termo são necessários alguns dados pessoais como:

Nome completo, R.G., CPF, Endereço completo com o CEP, Profissão, Estado civil, e-mail e os dados bancários e/ou PIX.

Como funciona o pagamento?

O pagamento pode ser feito de duas formas, dependendo de como o parceiro preferir trabalhar:

1. Um dia útil após ter prestado o serviço
2. Um dia fixo no mês, considerando todos os valores devidos pelos serviços prestados no mês anterior

Sempre solicitamos ao concierge que nos encaminhe o recibo com o valor total do serviço realizado.

Esse link de recibo online que é um dos que o Anfitrião Prime recomenda:

<https://www.reciboonline.com.br/recibo-simples>

Como funciona a comunicação com o Anfitrião Prime?

A comunicação é feita com a equipe de atendimento e é dividida em três departamentos.

São eles:

1. Parceiros: É o departamento que entra em contato com o parceiro, explica como funcionam os serviços, confecciona o termo de aceite e acompanha a sua assinatura e capacita o parceiro;
2. Reservas: Quando a propriedade tem uma solicitação de reserva, esse departamento entrará em contato com o parceiro para ver se ele tem disponibilidade para as datas e horários do check-in e do check-out;
3. Estadias: Quando a reserva é confirmada o departamento entra em contato com o parceiro confirmando as datas, horários e passando as informações dos hóspedes como, nome, telefone de contato, documento e placa e modelo do carro, caso tenha. Qualquer dúvida ou problemas no momento da estadia, é o departamento de estadias que estará disponível para dar o suporte necessário..

Para todos esses casos, os contatos podem ser feitos pelos seguintes canais de atendimento:

1. Telefone: 4020-1662, opções 4 (início da parceria) e 5 (já parceiro)
2. Whatsapp: 11 96762-6790
3. E-mail: [contato@anfitriaoprime.com.br](mailto: contato@anfitriaoprime.com.br)
4. Instagram: https://www.instagram.com/anfitriao_prime/
5. Facebook: <https://www.facebook.com/anfitriaoprime>
6. LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/anfitriaoprime/>
7. Chat do site www.anfitriaoprime.com.br

O que acontece se houver avaria no imóvel?

Em relação a danos no imóvel, para identificação do problema, o Anfitrião Prime toma as seguintes medidas:

No momento do check-out, o concierge deve fazer a vistoria no local e, em caso de inconformidade, já trata diretamente com o hóspede, avisando a equipe de estadia para dar o suporte da cobrança.

Caso o hóspede não faça o ressarcimento no momento do check-out, o concierge deve avisar a equipe de suporte e mostrar evidências (fotografias, vídeos, áudios etc) do ocorrido para que a equipe proceda com o acionamento dos seguros (de responsabilidade civil) dos sites de reserva.

Exemplos dos seguros oferecidos pelos principais sites de reserva:

- > [Airbnb](#)
- > [Vrbo \(Alugue Temporada\)](#)

Em casos extremos, o Anfitrião Prime solicitará o registro do hóspede nos cadastros negativos de proteção ao crédito (SPC, SERASA, entre outros).

Vale ressaltar que, caso não seja feita a vistoria final por negligência e houver dano, o valor da avaria pode ser cobrado do concierge por falta de verificação no imóvel.

O que é o inventário?

O Inventário é um tipo de lista de verificação na qual o parceiro vai anotar de forma detalhada os itens da propriedade.

Para fazer o inventário, pedimos ao parceiro que vá à propriedade para conhecer o local e também anotar os itens, preenchendo o inventário, para que

1. No check-in seja verificado se o imóvel está com os itens de acordo com o inventário
2. No check-out seja verificado se houve alguma avaria (objeto ou equipamento quebrado).

Exemplo:

| CHECK LIST PARA CONCIERGES E PROPRIETÁRIOS | | | | |
|--|-------------------------------------|------------|--|-------------|
| INVENTÁRIO | | | | |
| COZINHA | Disponibilidade | Quantidade | Descrição | Observações |
| Utensílios | | | | |
| Abridor de lata/garrafa | <input type="checkbox"/> | | | |
| Amolador de faca | <input type="checkbox"/> | | | |
| Assadeiras | <input type="checkbox"/> | | | |
| Batedeira | <input type="checkbox"/> | | | |
| Chaleira | <input type="checkbox"/> | | | |
| Coador e garrafa térmica | <input type="checkbox"/> | | | |
| Formas de gelo | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | | |
| Fritadeira | <input type="checkbox"/> | | | |
| Itens de bar como coqueteiras e misturadores | <input type="checkbox"/> | | | |
| Jarra d'água | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | | |
| Jogo americano/bolachas | <input type="checkbox"/> | | | |
| Jogo de copos | <input checked="" type="checkbox"/> | 9 | 5 de vidro 4 de plastico | |
| Jogo de xícaras | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | | |
| Jogo de panelas | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 2 com tampa, 1 leiteira, 1 frigideira | |
| Jogo de pratos | <input checked="" type="checkbox"/> | 12 | 4 de cada: fundo, raso, sobremesa | |
| Jogo de talheres | <input checked="" type="checkbox"/> | 16 | 4 de cada: colher, garfo, faca, col. sobremesa | |
| Lixeira | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | | |
| Moedor de pimenta | <input type="checkbox"/> | | | |
| Panos de pia | <input type="checkbox"/> | | | |
| Panos de prato | <input type="checkbox"/> | | | |
| Pegador de massa | <input type="checkbox"/> | | | |
| Pegador de salada | <input type="checkbox"/> | | | |
| Peneira | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | escorredor de macarrão | |
| Porta detergente-esponja | <input type="checkbox"/> | | | |
| Porta-copos para evitar manchas | <input type="checkbox"/> | | | |
| Porta-guardanapo | <input type="checkbox"/> | | | |
| Potes plásticos | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | sem tampa | |
| Ralador | <input type="checkbox"/> | | | |
| Rede/grade de proteção nas janelas | <input type="checkbox"/> | | | |
| Saca-rolha | <input type="checkbox"/> | | | |
| Saleiro/porta-templos | <input type="checkbox"/> | | | |
| Tábuas | <input type="checkbox"/> | | | |

Como funciona o ato do check-in (entrada) e do check-out (saída)?

Ato do Check-In:

- Pedimos que o parceiro chegue de 30 minutos a 1 hora antes do check-in, para abrir as janelas, ver se as pias, chuveiros, descargas estão funcionando, verificar se os aparelhos eletrônicos estão funcionando, fazer o teste de Wi-Fi, se necessário organizar o ambiente antes de ser entregue aos hóspedes.
- Assim que os hóspedes chegarem pedimos que, entregue as chaves e mostre os cômodos da casa e passe a senha do Wi-Fi. Se for necessário, mostrar algum detalhe do imóvel. Repassar as regras do imóvel e do condomínio (se houver). Pode dar indicações de restaurantes, passeios e pontos turísticos na região.

Ato do Check-Out:

- Chegar de 10 à 15 minutos antes do horário previsto para o check-out.
- Realizar o check-list da propriedade, sempre ter em mãos o inventário realizado na primeira visita.
- Despedir os hóspedes e fazer o recolhimento da chave.
-
- Caso ocorra alguma avaria, entrar em contato com o Anfitrião Prime.

Como se apresentar no ato do check-in?

Exemplo:



Como cancelar a parceria com o Anfitrião Prime?

Não há complicações caso o parceiro queira cancelar com o Anfitrião Prime. Pedimos apenas uma antecedência mínima de 07 dias para termos tempo hábil para buscar os novos parceiros na região.

Siga o Anfitrião Prime nas Redes Sociais

- > [YouTube](#)
- > [Instagram](#)
- > [Facebook](#)
- > [Linkedin](#)