

A seguir, apresentamos uma série de perguntas para que você possa realizar uma auto-avaliação da situação atual dos seus quartos em termos de descanso.

Uma vez respondida e para finalizar a sua avaliação, anexamos uma breve explicação a cada uma destas perguntas.

**Recomendamos que você imprima este documento para que possa fazer a sua avaliação no papel e tê-lo em mente para quaisquer perguntas que você possa ter sobre descanso.**

### **PERGUNTAS DE AUTO-AVALIAÇÃO**

1. Há quanto tempo é que mudaram os colchões nos vossos quartos?

3 anos.

5 anos.

8 anos de idade.

2. Há quanto tempo estás a mudar de almofada?

1 ano.

3 anos.

4 anos de idade.

3. Faz a manutenção adequada dos seus colchões de acordo com as recomendações do fabricante (viragem do colchão)?

Sim, tenho a certeza absoluta.

Eu acho que sim, mas não tenho a certeza.

Isso não acontece, não temos tempo.

4. Como você gere o controlo de tal manutenção?

Através de um documento de verificação da governanta.

Outros.

Não há controlo processual.

5. O seu equipamento tem algum tratamento anti-bug?

Sim, é claro.

Não.

Anti-bugs?

6. O seu equipamento tem algum tratamento anti-bug?

Pontualmente.

Nunca.

Sim, várias vezes.

7. Faz algum tipo de acompanhamento sobre a satisfação dos seus clientes e / ou inclui neste aspeto relacionado com o descanso?

Sim, nós incluímos aspetos relacionados com o descanso.

Sim, mas eu não incluo aspetos relacionados com o descanso.

Sim, várias vezes.

8. você faz algum tipo de acompanhamento sobre a satisfação de seus clientes e / ou inclui neste aspeto relacionado ao descanso?

Talvez.

Sim.

Não.

9) Na sua opinião, acha que o seu equipamento de descanso é melhor do que o dos seus concorrentes mais próximos? Porquê?

Sim.  
Porque

---

Não.  
Porque

---

## EXPLICAÇÃO PARA CADA PERGUNTA

- Depois de ter preenchido todas as perguntas que fornecemos respostas e conselhos para cada uma delas, se desejar mais informações ou conselhos específicos para as suas necessidades, por favor contacte-nos em **91 744 87 21** ou envie-nos um e-mail para [flexhoteleria@flex.es](mailto:flexhoteleria@flex.es).

### 1. DURABILIDADE DOS COLCHÕES

ASOCAMA (Associação de Cama Espanhola), recomenda a troca de colchões nas casas a cada dez anos, para que **nos hotéis é reduzido para 8 anos, dado que a sua utilização é mais intensiva, principalmente por duas razões** principalmente por duas razões: CONFORTO e HIGIENE.

## CONFORTO

As sensações, o acolhimento e o apoio do colchão são modificados ao longo do tempo, dependendo da qualidade e do material do colchão isto pode tornar-se muito desconfortável e até prejudicial para a nossa saúde.

Um estudo realizado pela Associação Europeia EBIA e a UNIVERSIDADE DO OKLAHOMA sobre a "**Perceção da qualidade do sono antes e depois de substituir uma cama de cinco anos ou mais por uma nova cama de firmeza média**" afirma que **pode melhorar até 63 das dores nas costas.** afirma que pode melhorar até 63% de dores nas costas.

## HIGIENE

A higiene é um fator importante a ter em conta na vida útil do colchão, a coisa mais importante no mundo hoteleiro para oferecer a mais alta qualidade em higiene, é **protetores de colchão e capas de colchão que garantem a proteção do colchão e não** e não penalizem o conforto percebido pelo cliente.

## 2. DURABILIDADE DOS TRAVESSEIROS E ACESSÓRIOS

O **travesseiros** almofadas são o elemento do equipamento de descanso que proporciona um **conforto imediato**, por isso é muito importante ter travesseiros adequados para o nosso cliente e em condições ótimas.

Tal como os colchões, as almofadas têm uma duração de vida aproximada e recomenda-se que sejam substituídas nos lares a cada 3 anos. É importante ter em conta o uso que damos ao travesseiro e respeitar as recomendações de lavagem e manutenção, a fim de oferecer um travesseiro perfeito para os nossos clientes.

## 3. MANUTENÇÃO DE COLCHÕES

O **manutenção marcada pelo fabricante afeta a vida útil do colchão e esta pode ser** do colchão e isto pode ser reduzido em mais de metade em muitos casos, se não fizermos essa manutenção. Ou seja, o conforto ao longo do tempo não é adequado ou é prejudicial ao utilizador (bloco afundado, aparência de humidade, estofos excessivamente gastos, blocos marcados no estofos...).

## 4. CONTROLE DE MANUTENÇÃO

Além de ter uma "certa consciência" de que o equipamento está sendo revirado, é também necessário **para manter um controle** do mesmo, já que em muitas ocasiões pode acontecer que pensamos que a manutenção é realizada adequadamente e não é assim. Em Flex Hotelería temos um sistema eficaz e simples para levar a cabo.

## 5. PROTEÇÃO CONTRA PROBLEMAS REAIS EM HOTÉIS

A melhoria dos meios de transporte, permitem "aproximar" fronteiras e melhorar a frequência das visitas de viajantes de todo o mundo, isto juntamente com a grande rotação de clientes, fazem dos hotéis um local crítico para a infestação de percevejos. **hotéis um local crítico para infestações de percevejos (e outros insetos).** (e outros insetos). Um meio eficaz de prevenção e proteção contra estes insetos é essencial em um estabelecimento hoteleiro.

## 6. O IMPORTANTE NÃO É O QUE ELES DIZEM, MAS O QUE ELES NÃO DIZEM

Os comentários dos clientes são muito importantes, muitas vezes cometemos o erro de tentar convencer-nos de que um comentário é algo isolado e não percebemos que esse comentário pode ser a cabeça do icebergue de um problema, e que talvez o resto dos clientes deixem as instalações com algum grau de insatisfação. Devemos ser capazes de auto-avaliar estes comentários, e ter a capacidade de saber o que os nossos clientes dizem na Internet (Tripadvisor, sites de reservas e sites de comparação).

## 7. INFORMAÇÃO ADEQUADA

É importante que tenhamos alguma informação sobre a satisfação dos nossos clientes, não é necessário ter (a priori) um sistema de inquéritos de satisfação ou investir demasiados recursos, mas se a recolha de alguma informação para melhorar a qualidade e gestão dos equipamentos de descanso, pois este é um pilar fundamental na satisfação dos nossos clientes. Em princípio, bastaria fazer algumas perguntas simples no check-out: "Como foi a sua estadia, foi tudo para a sua satisfação? Como é que dormiste?"..."

## 8. IMPORTÂNCIA DO CONHECIMENTO DO MERCADO

É muito importante conhecer os gostos dos nossos clientes e ser aconselhado sobre este assunto, por exemplo, se a nossa clientela é maioritariamente americana, devemos ter colchões de molas de bolso, se temos muitos turistas do Norte da Europa, precisamos de colchões que garantam algum apoio e conforto. Também é importante saber como lidar com estas informações quando se trata de complementos.

## 9. COMPETÊNCIA

É essencial saber não só que os nossos colchões são melhores ou piores ou mais adequados ao tipo de cliente, mas também é necessário saber se o resto do equipamento da concorrência está em boas condições. Ao controlar a concorrência, podemos oferecer valor acrescentado que terá impacto na experiência dos seus clientes.

Por favor, note as respostas feitas nesta auditoria: e fazer uma avaliação crítica e objetiva: última modificação feita no colchão, a manutenção é feita, status atual.... Se houver mais de duas perguntas em que você responda com a última resposta, você deve considerar fazer algumas mudanças no seu equipamento de descanso.

Para mais informações e para saber como melhorar a sua percepção de qualidade e conforto para os seus clientes, por favor contacte-nos.



**Email:** [flexhoteleria@flex.es](mailto:flexhoteleria@flex.es)

**Tel.:** 87 21 21 21

**Fax:** 91 744 87 94