



# Apresentação de empresa

MHRD

# QUEM SOMOS?

A MHRD, fundada em 1995, tem uma longa tradição de atividade na área de Hotelaria e Turismo.

Em 2009, alterou o modelo do seu core business para a comercialização de Moradias e Apartamentos Turísticos, tendo criado o seu próprio site ([www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)) e desenvolvido o sector de e-marketing.



# QUEM SOMOS?

## Linda Dias, Sócio-Gerente

Trabalha desde 1987 na área do turismo, tendo sido Directora de Recursos Humanos para o Exterior e Chefe de Destino (Madeira) de uma das maiores Operadoras Turísticas Inglesas.

Na MHRD, teve sempre a responsabilidade de toda a área de operações e administrativa e foi responsável pelo lançamento e implementação da nova área de comercialização e gestão de Villas e Apartamentos

## Ricardo Dias, Sócio-Gerente

Trabalha desde 1979 na área do turismo, tendo sido Administrador de um operador turístico Inglês, Gerente e responsável pela abertura e lançamento de uma Agência de Viagens de Incoming.

Enveredou pela Hotelaria, em 1992, tendo sido Director Geral de unidades e pequenas cadeiras hoteleiras, e responsável directo pela abertura de 4 unidades hoteleiras e 4 restaurantes, tendo desenvolvido e acompanhado outros projectos hoteleiros e de restauração nacionais e internacionais.



# Áreas de intervenção:

- Marketing e comercialização de unidades Hoteleiras, Apartamentos Turísticos, Moradias e Apartamentos de Alojamento Local
- Gestão de unidades Hoteleiras, Apartamentos Turísticos, Moradias e Apartamentos de Alojamento Local
- Consultoria no sector de Hotelaria e Restauração
  - Estudos de viabilidade
  - Planos estratégicos
  - Consultoria operacional e de gestão
  - Planos, elaboração de processos e acompanhamento de aberturas
  - Estudos e implementação de sistemas de Marketing
- Serviços de CRM (Customer Relationship Management)
- Serviços de gestão de Moradias e Apartamentos Turísticos



Casas e Apartamentos

Gama de Serviços Prestados



## Marketing e Comercialização:

- Elaboração do plano simples de marketing da propriedade de alojamento local, e proposta ao proprietário, que inclui:
  - Análise do produto
  - Necessidades de investimento
  - Posicionamento de mercado
  - Propostas de preços, incluindo escalões de preços e datas de períodos
  - Proposta para canais de distribuição
- Elaboração da descrição em Inglês
- Fotografia provisória da casa e seleção de imagens (recomendamos a utilização de um fotógrafo profissional para as fotografias definitivas)
- Identificação de ações promocionais
- Identificação de oportunidades de mercado



## Marketing e Comercialização:

- Colocação da Casa nos websites internacionais de reservas (de acordo com o acordado com o proprietário)
- Manutenção da publicação nos sites motores de reservas
  - Atualização de reservas
  - Atualização de preços
  - Atualização pontual da descrição
  - Atualização pontual da fotografia



## Preparação da Casa ou Apartamento:

- Apoio na elaboração do livro de informações
- Definição dos processos de check-in, check-out e apoio ao Cliente
- Definição de dias e horas de check-in e check-out
- Definição da preparação da casa para cada chegada
- Definição das provisões alimentares básicas de boas-vindas (food pack)
- Definição dos serviços de limpeza necessários
- Definição de prazos de resposta para manutenção e resolução de problemas
- Verificação da casa, e recomendações ao proprietário, no que respeita as normas e regulamentos de segurança





## Reservas:

- Recepção e tratamento de consultas de Clientes
- Follow-up e prestação de informações adicionais
- Tratamento das reservas
- Atualização dos mapas de disponibilidade central e nos sites
- Elaboração e envio do contracto como Cliente
- Controlo, recepção e tratamento dos pagamentos, e confirmação ao Cliente e Proprietário ou Gestor da Casa
- Envio de informação aos Clientes
- Envio da morada e instruções de condução até à casa
- Envio das informações relativas a check-in e contactos durante a estada
- Envio de informação da reserva ao proprietário ou gestor da casa com os detalhes necessários à preparação da mesma



## Sistema Informático:

A MHRD tem instalado um sistema de software apropriado à atividade de alojamento local que com ligação online em tempo real a todos os principais canais de reservas e muitos outros secundários, permitindo assim uma maior visibilidade da unidade de alojamento local e maximização do potencial de reservas e ocupação.

O sistema informático permite ligação online com sincronização de calendários e de preços em tempo real com mais de 40 canais de reservas.

Além de ser possível assegurar a sua colocação num número maior de sites, permite implementar uma agressividade maior de mercado, utilizando sistemas de Yield Management com atualização imediata nos websites internacionais e agências online.



## Relações com o Hóspede:

- Provisão de um contacto de emergência 24 horas
- Intervenção, onde necessário, em situações que afectam significativamente o gozo da propriedade



## Serviços de fiscalização:

- Inspeção da propriedade nos intervalos acordados
- Coordenação com os serviços de gestão e limpeza com relação a situações identificadas
- Intervenção em caso de reclamações
- Intervenção nos casos de problemas maiores
- Intervenção em caso de emergência



# Serviços de recepção e despedida:

## CHECK-IN

- Abertura dos tapa-sóis estores, cortinados, portas e janelas
- Ligação de luzes e outros necessários
- Colocação das provisões alimentares
- Recepção do Cliente na casa
- Visita à casa com indicação dos pontos principais
- Prestações de informações sobre serviços e infraestruturas nas redondezas
- Respostas a outras questões levantadas pelos Clientes

## CHECK-OUT

- Despedida aos Clientes, assegurando satisfação da estada
- Solicitação de colocação dos comentários nos sites
- Questionar os Clientes sobre eventuais quebras
- Fecho de luzes e outros necessários
- Fecho de estores, cortinados, tapa-sóis, portas e janelas



## Serviços de supervisão:

- Verificação da casa pré e pós check-in
- Fiscalização e coordenação dos serviços de terceiros (piscina, jardim, alarmes, elevadores, manutenção)
- Identificação de faltas e respectiva reposição
- Identificação de necessidades de manutenção ligeira e coordenação da sua reparação
- Identificação de necessidades de manutenção maior, e obtenção de orçamentos
- Tratamento de contas dos custos fixos (na ausência do proprietário)
- Informação de reservas e ocupações
- Informação comercial



## Assistência ao cliente:

- Assistência ao cliente conforme necessário
- Ponto de contacto para clientes relativo a todos os assuntos da propriedade



## Serviços de limpeza:

- Limpeza da casa em preparação de chegadas
- Limpeza intermediária da casa (para reservas superiores a uma semana)
- Controlo e supervisão de serviços de limpeza subcontratados

Não incluído:

Limpeza dos jardins e exteriores (responsabilidade da empresa de jardinagem)  
Limpeza grossa da casa (subcontratado quando necessário)

## Serviços de lavandaria:

- Lavagem de roupa de cama (lencóis), turcos, toalhas de mesa, e panos
- Controlo e supervisão de serviços subcontratados de lavandaria

Não incluído:

Lavagem de cobertores, cortinados, tapete e outras peças (subcontratados)





## Supervisão dos Serviços de limpeza de piscina:

Serviços subcontratados pelo proprietário

- Limpeza semanal da piscina
- Tratamento semanal da água
- Reforço conforme necessário

## Supervisão dos serviços de jardinagem:

Serviços subcontratados pelo proprietário

- Tratamento semanal do jardim e corte de relva
- Rega semanal



# Supervisão de serviços de manutenção:

Serviços subcontratados e suportados pelo proprietário

- Identificação de necessidade de manutenção
- Tratamento de serviços de manutenção ligeira
- Obtenção e aquisição de peças de substituição
- Reparação de peças sempre que possível
- Obtenção de orçamentos para manutenção ou instalações especiais

Não incluído:

Supervisão e acompanhamento de manutenção maior e de instalações de especialidade (facturado à parte)



# SERVIÇOS MODULARES:

Os serviços prestados pela MHRD são modulares.

## OPÇÃO I

Marketing e Comercialização  
Relações com o cliente

## OPÇÃO II

Comercialização  
Recepção e despedida de Clientes  
Serviços de fiscalização

## OPÇÃO III

Comercialização  
Relações com o cliente  
Serviços de fiscalização  
Recepção e despedida de Clientes  
Assistência aos clientes  
Serviços de supervisão  
Serviços de limpeza, lavanderia  
Supervisão de serviços de manutenção, piscina e jardinagem



## Contactos:

MHRD Consultoria e Gestão, Lda  
Rua do Paiol nº 4, 9000-642 Funchal, Madeira, Portugal

Tel: +351 291 761 997  
Fax: +351 291 762 039  
E-mail: [mhrdlda@gmail.com](mailto:mhrdlda@gmail.com)

OUR MADEIRA  
[www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)  
[info@ourmadeira.com](mailto:info@ourmadeira.com)

Capital Social 5000.00 Euros  
Sociedade por quotas mat. na  
C.R.C. Do Funchal, nº511077327  
Pessoa Colectiva 511 077 327

LINDA DIAS,  
Sócio-Gerente  
Mobile: +351 965 014 641  
E-mail: [linda.dias@mhrd.pt](mailto:linda.dias@mhrd.pt)

RICARDO DIAS,  
Sócio-Gerente  
Mobile: +351 965 013 611  
E-mail: [rc.dias@mhrd.pt](mailto:rc.dias@mhrd.pt)

NORBERTA SÁ  
Administrativa  
Mobile: +351 962 721 669  
E-mail: [reservations@ourmadeira.com](mailto:reservations@ourmadeira.com)

CAROLINA FERREIRA  
Administrativa  
Mobile: +351 962 721 669  
E-mail: [admin@ourmadeira.com](mailto:admin@ourmadeira.com)

