



# APRESENTAÇÃO DE EMPRESA

---

[www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)



## QUEM SOMOS?

Fundada em 1995, a M.H.R.D. tem uma longa tradição de atividade na área de Hotelaria e Turismo.

Em 2007, entrou na atividade de Alojamento Local, alterando o modelo do seu core business para a comercialização e gestão 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 Diretora de Recursos Humanos para o Exterior e Chefe de Destino (Madeira) de uma das maiores Operadoras Turísticas Britânicas.

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 atividade 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, e Gerente e responsável pela abertura e lançamento de uma Agência de Viagens de Incoming na Madeira.

Enveredou pela Hotelaria, em 1992, tendo sido Diretor Geral de unidades e pequenos grupos hoteleiros, e responsável direto pela abertura de 4 unidades hoteleiras e 4 restaurantes, tendo desenvolvido e acompanhado outros projetos hoteleiros e de restauração nacionais e internacionais.



## AREAS 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)



GAMA DE SERVIÇOS PRESTADOS

# ALOJAMENTO LOCAL

Moradias e Apartamentos

[www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)



## VIABILIDADE

- Visita à unidade de Alojamento Local.
- Análise de produto.
- Benchmarking.
- Identificação dos requisitos para colocação da unidade no alojamento local.
- Estimativas para:
  - Investimento necessário.
  - Previsão de receitas de Alojamento Local.
  - Previsão de retorno.

# PREPARAÇÃO DA UNIDADE PARA ALOJAMENTO LOCAL

- Serviços de aquisição de equipamento, recheio e itens em falta.
- Aquisição e instalação dos equipamentos de segurança legalmente obrigatórios.
- Identificação, obtenção de orçamentos e supervisão da manutenção necessária.
- Preparação da unidade para alugueres.
- Assistência na obtenção da licença de Alojamento Local
- Registo da unidade com o SEF e Direção Regional de Estatística.
- Obtenção e registo online do Livro de Reclamações.

## MARKETING

- Elaboração do plano simples de marketing da propriedade de alojamento local, e proposta ao proprietário, que inclui:
  - Análise do produto e benchmarking.
  - Posicionamento de mercado.
  - Preços, incluindo escalões de preços e datas de períodos.
  - Canais de distribuição.
- Elaboração da descrição SEO amigável 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

- Colocação da unidade de alojamento local nos websites internacionais de reservas e no website da Our Madeira.
- Manutenção da publicação nos sites motores de reservas
  - Atualização de reservas
  - Atualização de preços
  - Atualização pontual da descrição
  - Atualização pontual da fotografia

## GESTÃO DE CANAIS

- O sistema informático (PMS) da Our Madeira tem sincronização de canais com todas as plataformas principais de reservas online.
- Permite que as unidades de alojamento local sejam configuradas em sistema de reserva online instantânea, com consequente aumento de visibilidade de mercado.
- As unidades da Our Madeira estão ligadas em tempo real para os 4 principais players no mercado – Booking.com, Homeaway, TripAdvisor e AirBNB.
- As propriedades estão também conectadas em tempo real ou via API com mais de 50 canais de reserva.
- A Our Madeira providencia moradias com piscina para os portfolios de 4 Operadores Britânicos e Alemães.



## MARKETING

### YIELD MANAGEMENT / OPTIMIZAÇÃO DE OCUPAÇÃO E RECEITA

- O sistema informático da Our Madeira permite aplicar princípios de Yield Management (otimização de receitas).
- Tarifas diárias podem ser adaptadas às condições de mercado, e alteradas em todos os websites em tempo real.
- Ações promocionais automáticas são também possíveis, permitindo campanhas e marketing flexíveis, direcionadas e eficazes, em conjunto com campanhas de mailings a clientes.
- A aplicação de flexibilidade nas tarifas potencia a ocupação e resultante receita anual, aumentando o rendimento.



## VENDAS

- Receção e tratamento de consultas de Clientes.
- Gestão de consultas, visando aumentar a conversão.
- Follow-up e prestação de informações adicionais.
- Tratamento das reservas.
- Atualização dos mapas de disponibilidade central e nos websites
- Elaboração e envio do contracto como Cliente.
- Controlo, receção 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.



## VENDAS

- O sistema informático da Our Madeira envia automaticamente ao proprietário e-mails a confirmar novas reservas e alterações às existentes.
- Comunicação com o cliente é mantido durante todo o processo da reservas a até á chegada do mesmo à unidade de alojamento local, via uma sequência de e-mails que asseguram um contacto e relação contínuos.



## RELAÇÕES COM O CLIENTE

- Provisão de um contacto de emergência 24 horas.
- Intervenção, onde necessário, em situações que afetam significativamente o gozo da unidade de alojamento local.



## 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.

# PREPARAÇÃO DA UNIDADE DE ALOJAMENTO LOCAL

- Elaboração do livro de informações em quatro línguas, Carta de Boas-Vindas e outra documentação necessária.
- 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.



## BOAS-VINDAS E DESPEDIDA

### CHECK-IN

- Abertura dos tapa-sóis estores, cortinados, portas e janelas.
- Ligação de luzes e outros necessários.
- Colocação das provisões alimentares.
- Receção do Cliente.
- Visita à casa com indicação dos pontos principais/críticos.
- Prestação de informações sobre serviços e infraestruturas nos arredores.
- Respostas a outras questões levantadas pelos Clientes.



## BOAS-VINDAS E DESPEDIDA

### CHECK-OUT

- Despedida aos Clientes, assegurando a satisfação da estada
- Solicitação de colocação de 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/inspeção da casa pós check-out e pré-check-in.
- Fiscalização e coordenação dos serviços de terceiros (piscina, jardim, alarmes, elevadores, manutenção).
- Identificação de faltas e respetiva 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 HOSPEDE

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

# HOUSEKEEPING

## SERVIÇOS DE LIMPEZA

- Limpeza da casa e preparação para 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 ou especializada 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, tapetes e outras peças maiores (subcontratados quando necessário).



## HOUSEKEEPING

### SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS SUBCONTRATADOS DE MANUTENÇÃO DA PISCINA

Manutenção semanal da piscina e hidromassagem.

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

Não incluído:

Limpeza grossa ou especializada.

Manutenção ou reparação dos equipamentos da piscina ou hidromassagem.



## HOUSEKEEPING

### SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS SUBCONTRATADOS DE MANUTENÇÃO DO JARDIM

- Manutenção regular do jardim, incluindo corte de relvados e poda de plantas.
- Controlo de sistemas de rega automáticos.
- Rega adicional sempre que necessário.

Não incluído:

Poda grande ou corte de plantas e árvores.  
Fertilizantes, insecticidas e outros produtos.

Nota:

Os custos mensais para serviços de jardinagem serão superiores onde não existir sistemas automáticos de rega.

# HOUSEKEEPING

## SUPERVISÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

- 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 instalações da especialidade (acordados e debitas em separado).



## SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

### REQUISITOS LEGAIS

- Registo de hóspedes e upload para o portal do SEF,
- Elaboração e upload no portal da DRE.
- Elaboração e upload dos pagamentos da Ecotaxa e Taxa Turística.
- Faturação mensal dos serviços prestados.
- Pagamento mensal ao proprietários dos valores devidos das estadas.

### APOIO AO PROPRIETÁRIO

- Pagamento de de contas por parte do proprietário.
- Emissão de extratos mensais.
- Digitalização e envio de correio.
- Informação sobre o negócio de Alojamento Local.
- Informação comercial.



## REQUISITOS COVID-19

Todos os nossos serviços estão em conformidade com as medidas especiais obrigatórias atualmente para atender aos requisitos relativos ao COVID-19:

Plano de contingência.

Preparação da unidade de alojamento local e desinfeção de todas as superfícies e pontos de contacto.

Provisão do pack COVID-19 (um por hospede) e folhetos com informação aos hóspedes.

Check-in e check-out com distanciamento social e utilização de EPI

- Limpeza intermediária e final que respeita:
  - Manuseamento correto da roupa de cama e toalhas de banho e piscina.
  - Utilização de EPI's pelos colaboradores.
  - Limpeza profunda e desinfeção de todas as superfícies e pontos de contato.
  - Manutenção do registo de housekeeping.
- Procedimentos apropriados de manutenção.



## SERVIÇOS MODULARES

### SERVIÇO NÍVEL 1

#### MARKETING

- Marketing e vendas
- Relações com os clientes

### SERVIÇO NÍVEL 2

#### MARKETING E FISCALIZAÇÃO

- Marketing e vendas
- Relações com os clientes
- Serviços de fiscalização

### SERVIÇO NÍVEL 3

#### MARKETING E GESTÃO

- Marketing e vendas
- Relações com os clientes
- Serviços de supervisão
- Boas-vindas e despedida
- Assistência ao hospede
- Limpeza e Lavandaria
- Supervisão de manutenção de jardim, piscina e geral
- Serviços administrativos



## CONTACTOS

# OUR MADEIRA

[www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)

Rua do Paiol nº 4, 9000-642 Funchal, Madeira, Portugal

Tel: +351 291 761 997

Fax: +351 291 762 039

E-mail: [info@ourmadeira.com](mailto:info@ourmadeira.com)

## CONTACTO PRIMÁRIO

Telemovel: +351 962 721 669

E-mail: [reservations@ourmadeira.com](mailto:reservations@ourmadeira.com)

### LINDA DIAS

Sócio-Gerente

Telemovel: +351 965 014 641

E-mail: [linda.dias@mhrd.pt](mailto:linda.dias@mhrd.pt)

### CÁTIA AGUIAR

Assistente de Director

Telemóvel: +351 966 330 528

E-mail: [reservations@ourmadeira.com](mailto:reservations@ourmadeira.com)

### NORBERTA SÁ

Reservas e Serviços Administrativos

Telemovel: +351 966 330 518

E-mail: [reservations@ourmadeira.com](mailto:reservations@ourmadeira.com)

### RICARDO DIAS

Sócio-Gerente

Telemovel: +351 965 013 611

E-mail: [rc.dias@mhrd.pt](mailto:rc.dias@mhrd.pt)

### ANTÓNIO BRAZÃO

Marketing e Gestão de Canais

Telemovel: +351 935 362 560

E-mail: [admin@ourmadeira.com](mailto:admin@ourmadeira.com)

[www.ourmadeira.com](http://www.ourmadeira.com)