

# PORTO ANTAS

HOTEL



## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO CUSTOMER SATISFACTION SURVEY



### DADOS PESSOAIS | PERSONAL DATA

O SEU NOME | YOUR NAME \_\_\_\_\_

A SUA MORADA | YOUR ADDRESS \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

O SEU EMAIL | YOUR EMAIL \_\_\_\_\_

N.º TELEFONE | YOUR TELEPHONE N.º \_\_\_\_\_

QUARTO N.º | ROOM N.º \_\_\_\_\_

### DATA DA ESTADIA | DATES OF STAY

DATA DE ENTRADA | ARRIVAL DATE \_\_\_\_\_

DATA DE PARTIDA | DEPARTURE DATE \_\_\_\_\_

É A SUA PRIMEIRA ESTADIA NO PORTO ANTAS HOTEL?  
IS THIS YOUR FIRST VISIT TO PORTO ANTAS HOTEL?

SIM | Yes  NÃO | No

### A SUA RESERVA | YOUR RESERVATION

PRONTIDÃO NA RESPOSTA | PROMPTNESS ON ANSWER:

1  2  3  4

QUALIDADE DO ATENDIMENTO | TELEPHONE MANNER:

1  2  3  4

QUALIDADE GLOBAL DO SERVIÇO | QUALITY OF SERVICE:

1  2  3  4

### A SUA CHEGADA | YOUR ARRIVAL

RECEPÇÃO | RECEPTION:

1  2  3  4

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES | CONCIERGE:

1  2  3  4

### O SEU QUARTO | YOUR ROOM

PRIMEIRA IMPRESSÃO | FIRST IMPRESSION:

1  2  3  4

CONFORTO | COMFORT:

1  2  3  4

AMENIDADES | AMENITIES:

1  2  3  4

EQUIPAMENTO | EQUIPMENT:

1  2  3  4

LIMPEZA | CLEANLINESS:

1  2  3  4

### ÁREAS PÚBLICAS | PUBLIC AREAS

AMBIENTE | AMBIENCE:

1  2  3  4

DECORAÇÃO | DECOR:

1  2  3  4

LIMPEZA | CLEANLINESS:

1  2  3  4

### O SEU PEQUENO-ALMOÇO | YOUR BREAKFAST

QUALIDADE DO SERVIÇO | QUALITY OF SERVICE:

1  2  3  4

QUALIDADE DA COMIDA | QUALITY OF FOOD:

1  2  3  4

QUALIDADE DAS BEBIDAS | QUALITY OF BEVERAGE:

1  2  3  4

VARIEDADE | VARIETY OF MENU:

1  2  3  4

RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE | VALUE FOR MONEY:

1  2  3  4

### SERVIÇO DE QUARTOS | ROOM-SERVICE

QUALIDADE DO ATENDIMENTO | TELEPHONE MANNER:

1  2  3  4

VARIEDADE DO MENU | VARIETY OF MENU:

1  2  3  4

QUALIDADE DO SERVIÇO | QUALITY OF SERVICE:

1  2  3  4

QUALIDADE DA COMIDA | QUALITY OF FOOD:

1  2  3  4

### A SUA ESTADIA | YOUR STAY

QUALIDADE GERAL | SERVICE STANDARD:

1  2  3  4

RELAÇÃO QUALIDADE-PREÇO | GENERAL VALUE FOR MONEY:

1  2  3  4

PONTO FORTE DO PORTO ANTAS HOTEL | PORTO ANTAS HOTEL STRONGEST POINT:

PONTO FRACO DO PORTO ANTAS HOTEL | PORTO ANTAS HOTEL WEAKEST POINT:

EXISTE ALGUM MEMBRO DA EQUIPA QUE MEREÇA ESPECIAL REFERÊNCIA? DESEJA DEIXAR OUTRO QUALQUER COMENTÁRIO/SUGESTÃO? | IS THERE ANY MEMBER OF STAFF YOU FEEL DESERVES SPECIAL MENTION OR ANY OTHER COMMENTS YOU WOULD LIKE TO MAKE?

FIJARÍAMOS GRATOS SE COMPLETASSE AS SEGUINTE  
INFORMAÇÕES ADICIONAIS | WE SHOULD BE GRATEFUL IF  
YOU WOULD SPEND A FEW MOMENTS TO ANSWER THESE ADDITIONAL  
QUESTIONS.

A SUA OCUPAÇÃO | YOUR OCCUPATION: \_\_\_\_\_

A SUA EMPRESA | YOUR COMPANY: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE VISITAS AO PORTO POR ANO | NUMBER OF VISITS TO OPORTO PER YEAR:

QUEM MARCOU A SUA RESERVA? | WHO BOOKED THE HOTEL ROOM?

O HÓSPEDE | YOURSELF  A SUA SECRETÁRIA | YOUR SECRETARY

A SUA AGÊNCIA DE VIAGENS | TRAVEL AGENT  OUTRO | OTHER

COMO TOMOU CONHECIMENTO DO PORTO ANTAS HOTEL? | HOW DID YOU  
HEAR OF PORTO ANTAS HOTEL?

RECOMENDAÇÃO PESSOAL | PERSONAL RECOMMENDATION

RESERVA DA EMPRESA | COMPANY RESERVATION

PROMOÇÃO ESPECIAL | SPECIAL PROMOTION

AGÊNCIA DE VIAGENS | TRAVEL AGENCY

BROCHURA DO HOTEL | HOTEL BROCHURE

INTERNET | INTERNET  LOCALIZAÇÃO | LOCATION

OUTRO, QUAL? | OTHER, WHICH? \_\_\_\_\_

QUAL O MOTIVO DA SUA VISITA? | WHAT IS THE REASON FOR YOUR VISIT?

NEGÓCIOS | BUSINESS  CONGRESSO | CONFERENCE

VISITA A AMIGOS / FAMILIARES | VISIT TO FRIENDS / RELATIVES

FÉRIAS | HOLIDAYS  OUTROS | OTHER \_\_\_\_\_

DESEJO RECEBER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE | PLEASE SEND ME FURTHER  
DETAILS OF:

SALAS DE REUNIÃO | CONFERENCES ROOM / BANQUETING FACILITIES

PROMOÇÕES ESPECIAIS | SPECIAL PROMOTIONS

TARIFAS PARA EMPRESAS | CORPORATE RATES

CASO VOLTE AO PORTO NOVAMENTE, PODEMOS CONTAR COM A SUA  
RESERVA? | IF YOU RETURN TO OPORTO WOULD YOU STAY WITH US AGAIN?

SIM | Yes  NÃO | No

DESEJO SER CONTACTADO POR UM COLABORADOR DO DEPARTAMENTO  
COMERCIAL | PLEASE ARRANGE FOR A MEMBER OF THE SALES TEAM TO CONTACT ME:

SIM | Yes  NÃO | No



OBRIGADO PELO SEU CONTRIBUTO NA MELHORIA DOS  
NOSSOS SERVIÇOS |

THANK YOU FOR TAKING THE TIME TO HELP US IMPROVE OUR SERVICE!

ESTIMADO HÓSPEDE,

NUM ESFORÇO CONSTANTE DE MELHORIA DOS SEUS SERVIÇOS,  
O PORTO ANTAS HOTEL COSTARIA DE LHE PEDIR QUE  
PREENCHESSE O PRESENTE INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO.

O SEU CONTRIBUTO É FUNDAMENTAL PARA QUE A SUA PRÓXIMA  
ESTADIA SEJA AINDA MAIS CONFORTÁVEL!

ENTREGUE POR FAVOR O SEU INQUÉRITO PREENCHIDO NA  
RECEPÇÃO DO HOTEL.

O PORTO ANTAS HOTEL AGRADECE ANTECIPADAMENTE A  
SUA DISPONIBILIDADE.

DEAR GUEST,

IN A CONSTANT EFFORT TO IMPROVE OUR SERVICE TO YOU WE  
SHOULD BE GRATEFUL IF YOU WOULD TAKE A FEW MINUTES OF  
YOUR TIME TO GIVE US YOUR IMPRESSION OF YOUR STAY WITH US.

ASSISTED BY THIS INFORMATION WE HOPE TO MAKE YOUR  
FUTURE STAYS MORE COMFORTABLE AND ENJOYABLE.

PLEASE LEAVE THIS QUESTIONNAIRE AT THE HOTEL'S  
RECEPTION.

PORTO ANTAS HOTEL THANK YOU IN ADVANCE FOR YOUR  
TIME.

A Direcção | GENERAL MANAGER,