

Mensagens de boas-vindas para hóspedes – [Nome do alojamento]

Quatro mensagens da reserva até à porta, em português e, na segunda página, em inglês. Altere os campos cor de areia e grave cada mensagem como mensagem agendada: na Airbnb em Mensagens → Definições → Gerir respostas rápidas, na Booking.com em Propriedade → Definições das mensagens → Modelos de mensagens. O código da porta, só no dia da chegada.

1. Depois da reserva (curta)

Olá, [nome]! Obrigado pela reserva no [nome do alojamento]. Esperamos por si a [data de chegada]. O check-in é a partir das [15:00]. A que horas pensa chegar, mais ou menos?

Por lei, precisamos do nome e dos dados do documento de identificação de cada hóspede estrangeiro: pode enviá-los por aqui.

2. Um ou dois dias antes da chegada (a mensagem principal)

Olá, [nome]! A sua estadia começa [amanhã]. Para entrar:

- Morada: [rua e número, código postal, localidade]
- Entrada: [porta verde ao lado da padaria], [2.º andar, porta 4, nome na campainha: Silva]
- Estacionamento: [onde, e se é pago]
- Check-in a partir das [15:00]. Chega mais cedo? Pergunte-nos: se o alojamento estiver pronto, pode entrar mais cedo sem custo extra.
- A porta: [fechadura inteligente / cofre de chaves ao lado da entrada]. Enviamos o código no dia da chegada.
- Wi-Fi: [nome da rede], palavra-passe [palavra-passe]

As fotografias da entrada, um vídeo do caminho até à porta, as regras da casa e as nossas dicas da zona estão no seu guia: [link do guia]

Alguma pergunta? Responda aqui ou ligue-nos: [o seu número].

3. No dia da chegada: o código da porta

Olá, [nome]! O alojamento já está pronto. O seu código para hoje: [código]. [Marque o código e carregue em ✓.] Se a porta não abrir, ligue-nos para o [o seu número] e ajudamos logo. Boa estadia!

4. Resposta a «Podemos chegar mais cedo?»

O alojamento está pronto: Boas notícias: hoje o alojamento ficou pronto mais cedo. Pode fazer o check-in a partir das [12:00], sem custo extra.

Ainda não: A limpeza termina por volta das [13:00]. Escrevemos-lhe assim que o alojamento estiver pronto.

Check-in messages – [Property name]

The same four messages in English, for guests from abroad. On Booking.com, save them under the same template names as the Portuguese ones: each guest then gets their own language.

1. After booking (short)

Hi [first name], thank you for booking [property name]! We look forward to welcoming you on [check-in date]. Check-in is from [3 pm]. Roughly what time do you think you'll arrive?

Portuguese law asks us to register every guest who isn't a Portuguese citizen: please send us each guest's full name and ID document details here.

2. One or two days before arrival (the main message)

Hi [first name], your stay starts [tomorrow]! Here's how to get in:

- Address: [street and number, postcode, town]
- Entrance: [green door next to the bakery], [2nd floor, flat 4, name on the bell: Silva]
- Parking: [where, and whether it costs anything]
- Check-in from [3 pm]. Arriving earlier? Ask us: if the flat is ready, you can come in earlier at no extra charge.
- The door: [smart lock / key box next to the entrance]. We'll send you the code on the day you arrive.
- Wi-Fi: [network name], password [password]

Photos of the entrance, a video of the way to the door, the house rules and our tips nearby are in your guest guide: [guide link]

Any questions? Reply here or call [your number].

3. On arrival day: the door code

Hi [first name], the flat is ready for you! Your door code for today: [code]. [Type the code, then press ✓.] If the door doesn't open, call us on [your number] and we'll help straight away. Enjoy your stay!

4. Reply when guests ask to arrive earlier

The flat is ready: Good news: the flat is ready earlier today. You can check in from [12 noon], at no extra charge.

Not yet: Cleaning finishes at around [1 pm]. We'll message you as soon as the flat is ready.