

PORTOBAY

SOU



*olá
portoooo !!*

Caros Membros da Equipa PortoBay,

No ano passado, escrevia-vos da Turquia, onde tinha ido ver o que é que os nossos concorrentes estavam a apresentar aos seus turistas, para que nós pudéssemos fazer mais e melhor. Este ano, faço-o do Algarve, onde vim falar com os nossos parceiros, acerca do que está a acontecer no turismo em Portugal, e mais concretamente na Madeira. Perceber o que estará reservado a PortoBay na manutenção do seu estatuto de referência no turismo português.

2019 será um ano muito importante para todos nós. Aumentaremos a nossa oferta na Madeira e nessa maravilhosa cidade que é o Porto (onde aliás já começámos a marcar presença deste dezembro passado com o nosso PortoBay Hotel Teatro), com dois hotéis de exceção.

E reserva-nos um tempo de desafio. O recente desaparecimento de várias companhias aéreas, a alteração de hábitos de férias para novos destinos, aliados a outros acontecimentos ocorridos na ilha da Madeira, têm obrigado a estarmos muito atentos e atuantes, para podermos manter esta nossa liderança qualitativa, onde estamos situados.

Na realidade, o reconhecimento da marca PortoBay, está também (e muito) assente no vosso grau de profissionalismo e na vossa fidelização.

Com estas garantias prestadas por vós e o suporte de um Grupo com imagem tão forte como PortoBay, saberemos olhar para o presente e futuro que aí chega, com um sentimento de dever cumprido e com o prazer enorme de pertencer à EQUIPA PORTOBAY.

Um abraço a cada um de vós !!



António Trindade
Presidente & CEO
PortoBay Hotels & Resorts



#PORTOBAY NOTÍCIAS,

requalificação permanente :

uma prioridade !!



#ALGARVE
#PORTOBAYFALESIA

Depois dos novos quartos do Porto Santa Maria e do Eden Mar, iniciámos em 2018 a requalificação dos quartos do hotel The Cliff Bay. Também aqui, fizemos um novo deck junto ao mar. No Eden Mar, redecorámos o Lower Lobby. Em Lisboa, o "rooftop" do hotel PortoBay Liberdade mereceu também um novo "look". No PortoBay Falésia foram renovados vários espaços, nomeadamente o restaurante, casas de banho e um novo deck no exterior.

É assim PortoBay : sempre a mexer, sempre a melhorar !!

recebemos

102

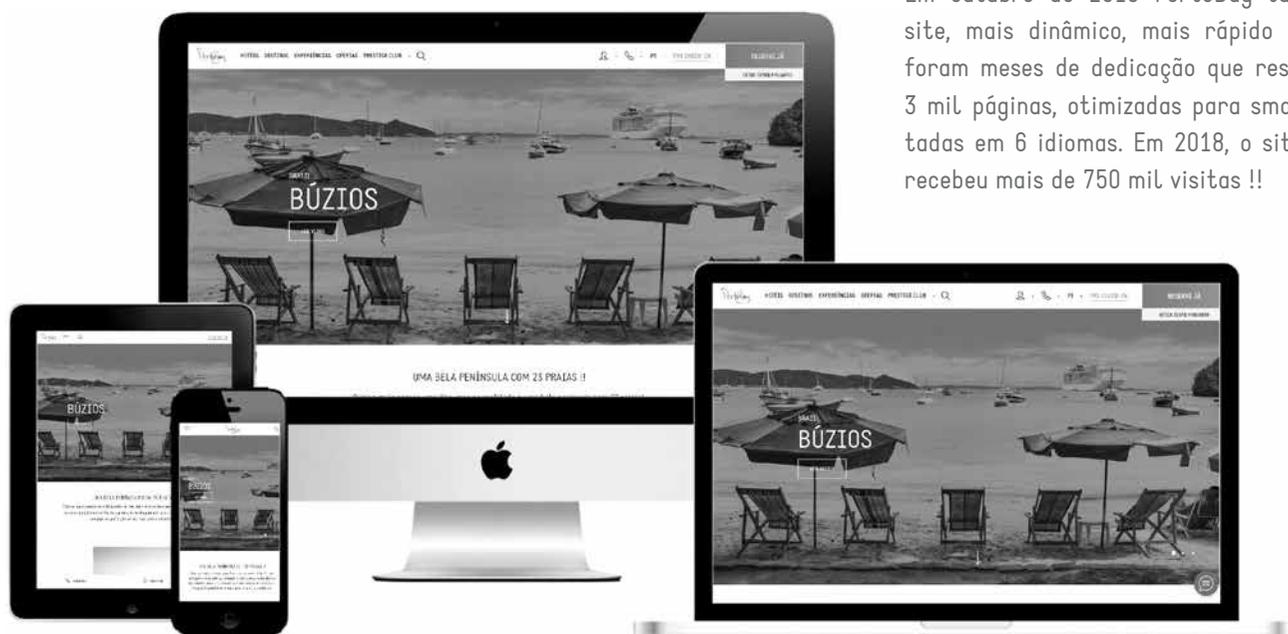
prémios !!



TripAdvisor, HolidayCheck, TUI, British Airways Holidays, Thomas Cook, Trivago, Guia Michelin . . . ao longo do ano de 2018 os nossos hotéis foram distinguidos por operadores turísticos e auditores de viagens a nível mundial, que contaram com as avaliações dos nossos hóspedes. É uma enorme motivação para todos nós e, sem dúvida, um reflexo do grande trabalho desta Equipa.

Obrigado !!

*site www.portobay.com
tem cara nova . . .*



Em outubro de 2018 PortoBay lançou um novo website, mais dinâmico, mais rápido e mais intuitivo . . . foram meses de dedicação que resultaram em mais de 3 mil páginas, otimizadas para smartphones e apresentadas em 6 idiomas. Em 2018, o site www.portobay.com recebeu mais de 750 mil visitas !!



*vários
hóspedes querem
conhecer
destinos !!*

Ano após ano assistimos ao aumento da nossa fidelização. Em 2018, 39% dos nossos hóspedes foram repetentes. Na Madeira, alcançamos os 42%. Curiosidade : sabiam que um em cada três hóspedes repetentes esteve num hotel diferente da sua primeira estada em PortoBay ?? Enche-nos o coração e deixa-nos com vontade de continuar a proporcionar as melhores experiências !!

*novo sistema
informático . . .*

PortoBay iniciou em 2018 a mudança do seu sistema informático principal, o PMS (Property Management System). A mudança irá chegar a todos os hotéis PortoBay, num esforço que nos irá ocupar durante todo o ano de 2019. A nova solução permite maior mobilidade e flexibilidade no atendimento ao cliente, quer nos hotéis quer nas áreas matriciais, o que trará vantagens do ponto de vista da gestão e ao nível do reconhecimento dos hóspedes Prestige. É um processo de mudança que requer que as equipas se adaptem, o que tem acontecido de forma muito positiva nos hotéis já concluídos.

host
Hotel Systems

"TEMOS ... 3 NOVOS



PORTOBAY HOTEL TEATRO

★★★★

O PortoBay Hotel Teatro é o primeiro hotel do grupo PortoBay na cidade do Porto. Este hotel temático e com design exclusivo, tem uma excelente localização no centro histórico da cidade, estando a poucos passos das principais atrações turísticas da cidade. O hotel nasce no mesmo lugar onde, em 1859, se inaugurava o Teatro Baquet. Hoje, o tema teatro sente-se em todos os pormenores, num ambiente ímpar, requintado e boémio. Os 74 quartos contam com um estilo contemporâneo, diferenciador e confortável.

PORTOBAY FLORES

★★★★★

É novo hotel de 5 estrelas no centro histórico da cidade do Porto, com abertura prevista para este verão. Com uma excelente localização na Rua das Flores e mais de 500 anos de história, apresenta-se como uma fusão entre o Clássico e o Contemporâneo, sustentada pela convivência de dois edifícios: um palacete do século XVI e uma ala nova, construída de raiz. O hotel tem 66 quartos e suites, restaurante, bar com acesso à rua, Spa, ginásio e piscina interior com luz natural. Conta ainda com uma sala de reuniões, sala de leitura e uma capela do século XVIII. O pátio ajardinado é um espaço calmo e sereno para relaxar em pleno centro da cidade.

“ queridos e estimados tripeiros,

Que enorme privilégio chegarmos à vossa tão fantástica cidade !!
Chegámos ao Porto para fazer a diferença na arte de saber receber.

Somente com a ajuda de cada um de vós conseguiremos
mostrar ao mundo que somos os melhores e os mais calorosos.

O nosso maior objetivo é fazer de todos vós
os maiores talentos hoteleiros da Invicta.

Ana Teresa
&
Invicta Team
😊

Ana Teresa Matos
Diretora Geral
PortoBay Hotel Teatro // PortoBay Flores

somos portobay
pooooorto !! ➡➡

HOTÉIS !!

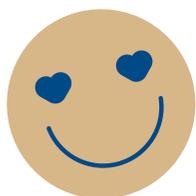


LES SUITES AT THE CLIFF BAY

★★★★★

Apresentado por duas casas centenárias, o complexo de 23 suites de luxo está situado no topo de um promontório único com vistas sobre os jardins e o mar numa área total de 6 mil metros quadrados. Promete espaço, conforto, varandas amplas, receção exclusiva, "infinity pool", o restaurante Avista, bar e esplanadas, envolto em jardins e com grande proximidade ao mar.

Enfim ... uma localização idílica e tranquila com acesso a todas as facilidades do emblemático The Cliff Bay. Receberá os seus primeiros hóspedes no verão de 2019.



mais info
em www.portobay.com

“ caros futuros colegas,

Fazer parte da equipa PortoBay é saber estar, saber dar, saber receber. Fazer parte da equipa Les Suites/ The Cliff Bay é, felizmente, e na grande maioria dos casos, um motivo de satisfação e orgulho.

Para ti que vais fazer parte desta equipa, deves sempre entender que há “momentos para dar e momentos para receber”. Há momentos onde deves perguntar o que podemos fazer por ti, mas também haverá momentos onde deves questionar-te sobre o que podes fazer pelos demais e assim, em conjunto, “fazermos acontecer”.

Este é um dos lemas que nos move neste hotel, e é dentro deste espírito que te damos as boas vindas e desejamos que sejas feliz.

obrigado !!

António Pais
Diretor Geral
The Cliff Bay
Les Suites at The Cliff Bay
PortoBay Serra Golf

COLABORADORES DO ANO '18,

Todos os anos, são anunciados nas festas de Natal os Colaboradores do Ano nos hotéis de Portugal, na PortoBay Serviços e no Grupo PortoBay. Este é um reconhecimento do empenho e trabalho realizado ao longo do ano. Conheça os melhores de 2018 e uma palavra dos respetivos diretores a explicar porque foram escolhidos.

A Sandra já faz parte da nossa equipa há 15 anos, onde sempre trabalhou com dedicação e simpatia. Ela garante a preparação de mil e tantos quilos de verduras todas as semanas para todas as secções das diferentes cozinhas que sem as mesmas não poderiam funcionar! Obrigado por todo o esforço e parabéns por este prémio mais do que merecido !!

andré caldeira
vila porto mare
diretor geral / administrador

vila porto mare

Dizer algo acerca da nossa colega Militina é lembrarmo-nos do que foi toda a evolução de PortoBay e das referências que foram sendo estabelecidas desde 1988 na qualidade dos nossos membros da Equipa. A Militina Vieira é o exemplo de quem, primeiro como responsável pelas reservas do Eden Mar, depois chefe de receção, assistente de direção e diretora de vendas, soube sempre partilhar tudo aquilo que ia aprendendo. É neste pequeno texto lhe prestamos o nosso agradecimento e reconhecimento.

antonio trindade
portobay hotels & resorts
presidente & ceo

A Mariana está connosco desde o início do PortoBay Liberdade. É uma colaboradora muito responsável, dedicada e muito atenta aos detalhes. Desde cedo assumiu um papel muito importante dentro da equipa da receção: receber quem chega de novo e formar de acordo com os standards do grupo. Assumiu recentemente um novo desafio na equipa do departamento comercial, onde acredito continuará a fazer um excelente trabalho já que, para a Mariana, nada é demais! A frase usada pelos ingleses 'to go the extra mile' aplica-se bem à Mariana.

silvia rio
portobay Liberdade . diretora geral

A nossa "espanhola" está no departamento de Marketing há seis anos, coordenando atualmente a equipa de Conteúdos e Social Media do Grupo, que entre mil outras coisas, escreve este jornal Sou PortoBay !! Desde que entrou, destacou-se pelo seu espírito de equipa, serenidade, disponibilidade para encontrar soluções, simpatia, humildade e grande foco no fazer acontecer. Parabéns duplos Marta !! Por ti e pelo teu Álvaro, a nascer por estes dias !!

fabiola pereira
portobay hotels & resorts
diretora de marketing
administradora



*portobay
hotels & resorts*



*portobay
serviços*



*portobay
liberdade
& marquês*

É uma enorme satisfação e orgulho ver crescer, no seio da família PortoBay, um jovem talento como é o Octávio. Um colega querido por todos e um colaborador muito elogiado pelos hóspedes, pela sua simpatia e profissionalismo. Obrigada Octávio pelo exemplo, pela dedicação e confiança. »

carla bacanhim
porto santa maria . diretora geral



porto
santa maria

O nosso Pedro ocupa um lugar fundamental na estrutura do PortoBay Falésia. Tal como um rececionista que bem acolhe os nossos clientes, ele cuida dos nossos fornecedores e sobretudo de toda a mercadoria que entra no hotel, zelando pela sua qualidade, acondicionamento e posterior entrega nos diferentes departamentos. O Pedro é também o elo de ligação na distribuição interna de produtos, mantendo laços de amizade e de cordialidade com todos os colaboradores e chefias, daí o voto unânime de apreço. Com o seu perfil zeloso e trabalhador, simpático e cumpridor leva à frente, com enorme sucesso, o Economato de um hotel com a dimensão do PortoBay Falésia. »

fernando filipe
portobay falésia . diretor geral

A Elisabete foi eleita colaboradora do ano de 2018, pela simpatia, pela regularidade, pela dinâmica e espírito de colaboração que coloca no exercício das suas funções como empregada de mesa, sempre com a simpatia e prestabilidade necessárias quando se está no atendimento ao cliente. »

antónio pais
the cliff bay . diretor geral



the cliff bay



Conheci o Ludgero há 25 anos, quando abrimos o The Cliff Bay. Lembro de vê-lo no primeiro dia a carregar as malas dos hóspedes, com um empenho, rapidez e dedicação dignos de realce. Por estes atributos, foi o primeiro empregado do mês do The Cliff Bay. Mais tarde, já a desempenhar as novas funções na manutenção do Porto Santa Maria, confirmei a garra, paixão e orgulho no "seu" hotel, tendo ganho o prémio de ideia PortoBay, com um sistema de controlo do aquecimento dos banhos maria. Finalmente e no corolário deste desempenho ao longo de 25 anos, o Ludgero ganhou o prémio de excelência PortoBay, tornando-se num exemplo para todo o Grupo. Obrigado Ludgero, contamos contigo para o novo projeto - PortoBay Old Town !! »

josé carlos silva
portobay hotels & resorts
administrador



portobay
serra golf

A Paula já trabalha nos andares há muitos anos, desde a abertura deste hotel. É uma funcionária dedicada e empenhada. A Paula enfrenta qualquer adversidade pondo sempre o trabalho em primeiro lugar. É uma colega exemplar, amiga e cuidadosa com os clientes. »

marília dias
portobay serra golf
diretora residente



... vivências, histórias, momentos de diversão e de amor à camisola !!
JUNTE-SE ao nosso grupo **SOU PORTOBAY** no **f** !!

“PORTOBAY EM NÚMEROS,

Consegue adivinhar o número de ovos, de lençóis ou pastéis de nata que são usados nos hotéis PortoBay ao longo de um ano? Mostramos-lhe alguns números interessantes de 2018 ...



12

HOTÉIS

+



6

DESTINOS

+



33

EVENTOS



3 050

CAMAS

+



24 081

GARRAFAS DE ESPUMANTE

+



12 997

KG DE CAFÉ [PEQUENO ALMOÇO]

18 300

LENÇÓIS

103 660

LITROS CERVEJA

809 426

OVOS

9 150

ALMOFADAS



336 137

IOGURTES

158 029

HÓSPEDES

1 120

COLABORADORES

181 923

CROISSANTS

4 380

HAPPY HOURS

"1 Dia COM ... housekeeping !!"

O nosso colega Lito Fernandes, do Departamento Comercial, que por um dia deixou o escritório e vestiu uma farda, a do Housekeeping do resort Vila Porto Mare.

o que mais gostou ?

Foi interessante poder fazer parte de uma área operacional do hotel. Gostei imenso do contacto com os colegas que muitas vezes trabalham nos bastidores e que fazem a magia acontecer.

o que mais o surpreendeu ?

A entrega e boa disposição dos colegas nas tarefas que desempenham e que lhes são solicitadas, muitas das vezes, em contrarrelógio. A comunicação entre a equipa e os diversos departamentos também pareceu-me funcionar muito bem.

É A SUA VEZ !!



gostaria de conhecer um departamento diferente do seu ?

CANDIDATE-SE A 'UM DIA COM' !!

peça a ficha de inscrição através do email

souportobay@portobay.pt

"DESTINO ...



isabela quedes

guest relations . portobay rio de janeiro

**O MELHOR SÍTIO
PARA TIRAR UMA SELFIE**
mirante dona marta

UMA RUA A VISITAR
avenida rio branco, cheia de história,
museus e o carioca em seu dia-a-dia

UMA TARDE COM AS CRIANÇAS
parque do flamengo

UM PASSEIO ROMÂNTICO
entardecer no terraço da fábrica bhering

UM MERGULHO NA PRAIA
do leme !!

**UM CONSELHO
PARA QUEM VISITA O RIO**
venha de peito aberto para experimentar
coisas novas e ao ar livre !!

O PREFERIDO DOS HÓSPEDES
escadaria selarón

mais artigos
em ... www.inportobay.com

7 DICAS, da equipa !!

carlos eduardo alves
concierge . l'hotel portobay são paulo

**O MELHOR SÍTIO
PARA TIRAR UMA SELFIE**
beco do batman (vila madalena),
com seus grafites e pinturas.

UMA RUA A VISITAR
rua avanhandava

UMA TARDE COM AS CRIANÇAS
kidzania, para brincar com as profissões

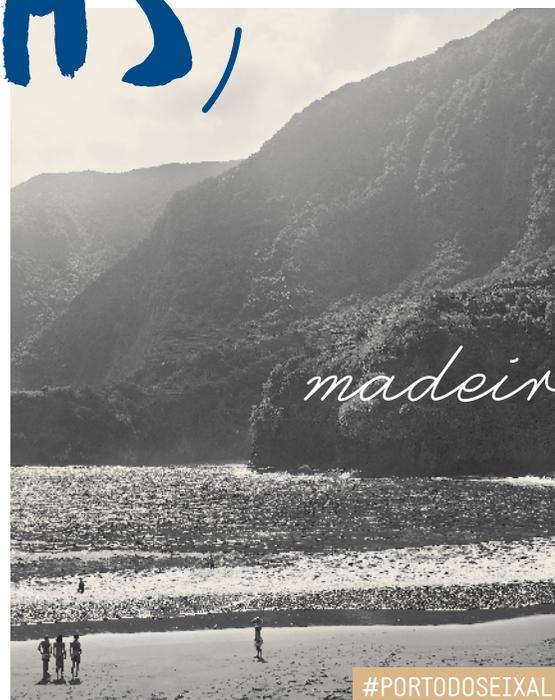
UM PASSEIO ROMÂNTICO
praça do pôr do sol, em pinheiros

UM MUSEU A VISITAR
masp (museu de arte de são paulo)

**UM CONSELHO
PARA QUEM VISITA SÃO PAULO**
são paulo tem um trânsito "caótico",
portanto consulte a nossa equipe
antes de sair para um compromisso.

O PREFERIDO DOS HÓSPEDES
avenida paulista e parque do ibirapuera,
dois ícones na cidade.

#PARQUEDOIBIRAPUERA



diamantino fernandes
chefe de recepção . the cliff bay

**O MELHOR SÍTIO
PARA TIRAR UMA SELFIE**
O miradouro do Farol
da Ponta do Pargo (Pico das Favas)

UMA RUA A VISITAR
rua s. joão de deus (câmara de lobos)

UMA TARDE COM AS CRIANÇAS
ida ao monte no teleférico
e descer nos "carrinhos de cesto"

UM PASSEIO ROMÂNTICO
passoio de barco ao por do sol

UM MERGULHO NA PRAIA
porto do seixal

**UM CONSELHO
PARA QUEM VISITA A MADEIRA**
ver o nascer do sol no pico do arieiro

O PREFERIDO DOS HÓSPEDES
o bom tempo, a natureza, a gastronomia,
destino de qualidade e seguro, a simpatia
e "arte de bem receber" dos locais

"SUSTENTABILIDADE,

Entre nós, a sustentabilidade é uma máxima bem presente. Diariamente implementamos medidas de respeito ambiental, social, cultural e económico. Nesta edição aproveitamos para partilhar algumas medidas realizadas em termos sociais através das quais PortoBay apoia associações nas localidades onde estão os nossos hotéis.

social

> hope

A campanha de solidariedade social "HOPE: Small Gestures Big Hopes" resulta da combinação de um depósito inicial do grupo, ao qual se juntam as contribuições dos hóspedes, acrescentando 1€ (por quarto por estada) à sua conta. Os donativos são entregues anualmente a seis instituições beneficiárias na Madeira, Algarve e Lisboa. Desde 2012, ano do lançamento deste projeto, o HOPE já entregou 322 mil euros !!

como pode contribuir?

Cada ano os colaboradores PortoBay podem juntar-se às equipas das corridas solidárias "Move for HOPE" organizadas no âmbito da corrida São Silvestre (dezembro) na ilha da Madeira, e da EDP Meia Maratona e Mini Maratona Vodafone (março) em Lisboa. Por cada participante, inscrito gratuitamente, PortoBay reverte 30 € às várias instituições beneficiárias do projeto HOPE.

> casa

Também PortoBay colabora com a associação CASA fornecendo diariamente mais de 70 refeições, que são distribuídas a pessoas em dificuldades. As refeições provêm dos jantares buffet do resort Vila Porto Mare e do hotel Porto Santa Maria, no Funchal. Em 2018, foram distribuídas 25 mil refeições.



mais info
em . . .

www.portobay.com

DICIONÁRIO



Às vezes, a língua portuguesa prega-nos partidas... por isso partilhamos algumas expressões típicas do Porto para que, um dia que passe por lá, possa evitar mal-entendidos.

AZEITEIRO = PAROLO, "BIMBO"

BUFAR = SOPRAR

CACHAÇO = PALMADA NO PESCOÇO

CHUÇO = GUARDA-CHUVA

CIMBALINO = CAFÉ EXPRESSO

CONDUTO = PRATO PRINCIPAL

DOBRADIÇAS = JOELHOS

ENCHER A MULA = COMER MUITO

ESBARDALHAR-SE TODO = CAIR AO COMPRIDO

GRISO = FRIO

IR DE SACO = SER PRESO

MANGUELA = MALANDRO, PREGUIÇOSO

MIJÃO = SORTUDO

MOLETE = PAPO-SECO

MORCÃO = ESTÚPIDO, LORPA

PALEÓGRAFO = PALEIO, CONVERSA FIADA

REGUEIFA = PÃO REDONDO, TRASEIRO

ANDAR DE
CU TREMIDO = ANDAR DE CARRO

DAR CORDA AOS
VITORINOS = CORRER

ESTAR DE GESSO = DIZ-SE DE ALGUÉM
QUE NÃO TRABALHA

FANECA = MULHER BONITA,
FORMOSA

OURAR = FICAR TONTO,
COM VERTIGENS

ANDAR À GOSMA = VIVER À CUSTA
DOS OUTROS

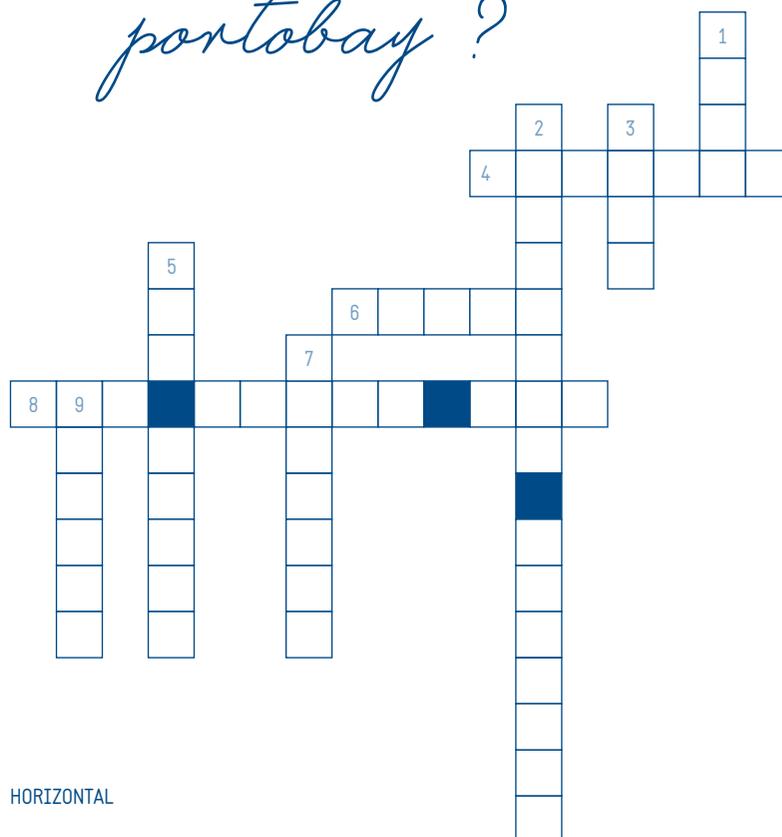
FALAR = FALAR SEM SER OUVIDO
PARA A CENTRAL OU OUVIR
SEM PRESTAR ATENÇÃO

*o que é que
o hóspede espera
de nós?*



- > contacto visual e sorriso sempre presente.
- > estar informado sobre o grupo portobay e o hotel.
- > certificar que o hóspede não precisa de fazer o mesmo pedido mais do que uma vez.
- > sempre que possível :
reconhecer o hóspede, tratando-o pelo nome, de forma cordial.
antecipar as necessidades dos hóspedes.

*conhece
portobay?*



HORIZONTAL

- 4 . programa de fidelização para os restaurantes portobay em Portugal
6 . número de piscinas no resort Vila Porto Mare
8 . segundo hotel portobay

VERTICAL

- 1 . nome do projeto de responsabilidade social de portobay
2 . hotel portobay de 4 estrelas em Lisboa
3 . número de categorias de quarto do portobay búzios
5 . estação de comboios mais próxima do portobay hotel teatro
7 . restaurante do hotel portobay liberdade
9 . nome da diretora geral do portobay rio de janeiro