

# Pesquisa Hospitalidade Empresarial



instituto brasileiro  
de hospitalidade  
empresarial

2017



### Objetivo

Aprofundar conceitos e entendimento dos profissionais sobre o tema HOSPITALIDADE EMPRESARIAL e sua relevância para os negócios no Brasil



819 profissionais respondentes

Metodologia ORMs (Online Research Methods)

Período Out a Dez 2017



200 Empresas representadas pelos Profissionais

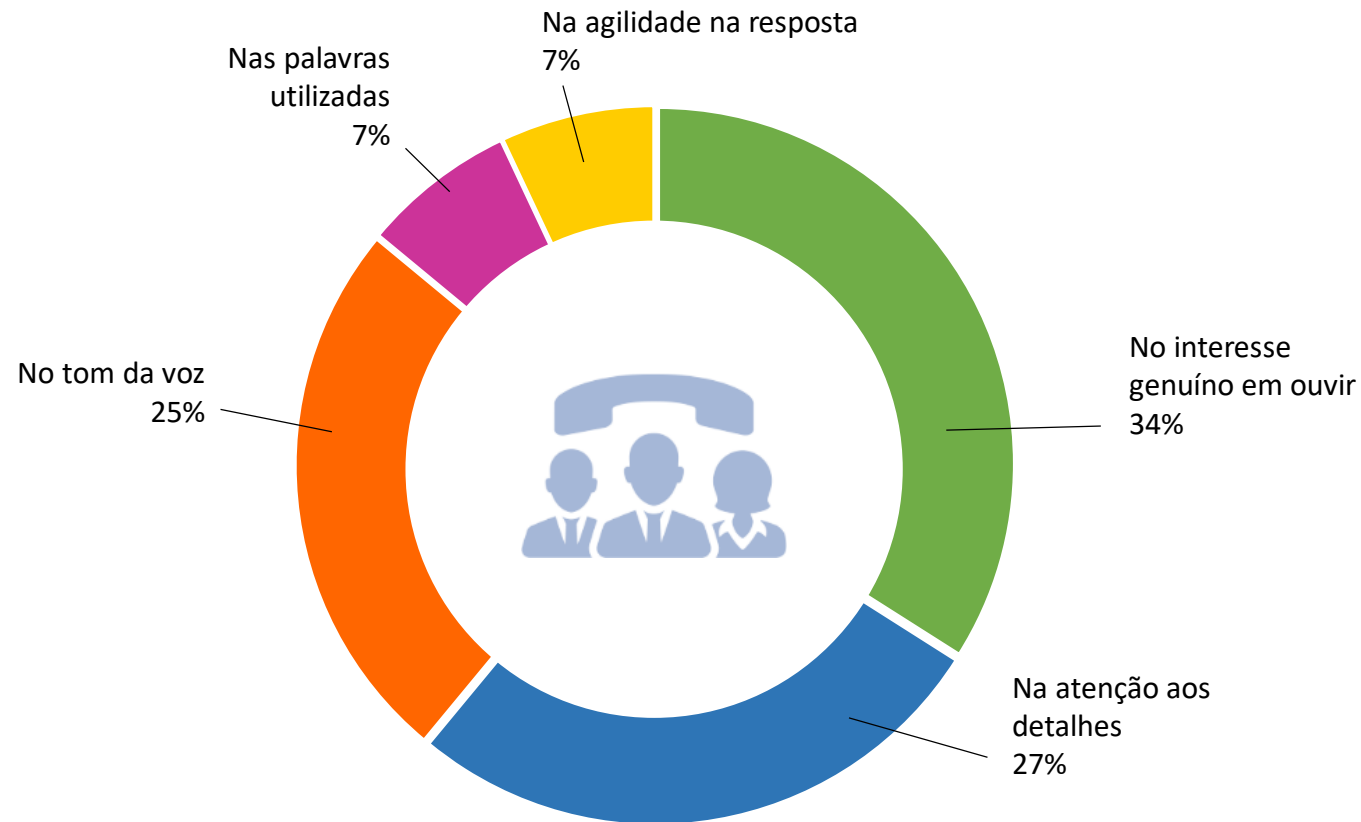


40 Segmentos do Mercado



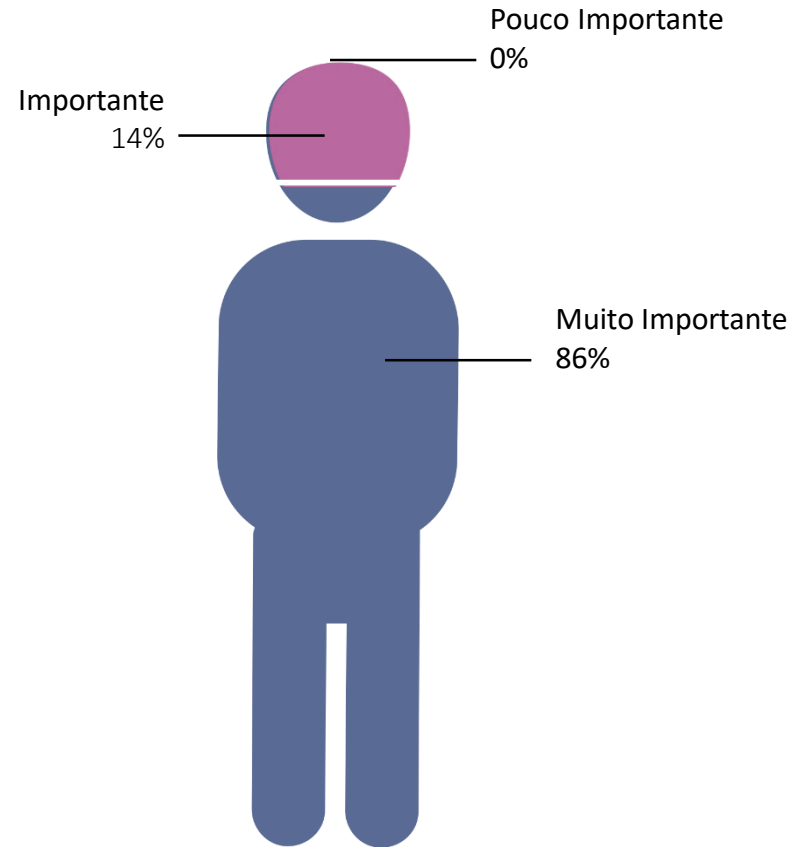
Profissionais com Cargos de Assistente a CEO

# 1. No contato (presencial e telefônico) com uma Empresa, como você mais percebe a hospitalidade?



A hospitalidade fica cada vez mais identificada no quanto demonstramos interesse verdadeiro em servir, seja na forma “como” interagimos, seja no jeito especial que cuidamos.

## 2. Com que grau de importância a Hospitalidade contribui na experiência do cliente?



Os resultados demonstram a relevância com que a hospitalidade impacta a percepção do cliente quando se relaciona com uma Empresa. Como disse um dos respondentes: - "*A relação com uma marca se constrói a partir da experiência com ela e a hospitalidade é parte fundamental*".

## Comentários dos Respondentes

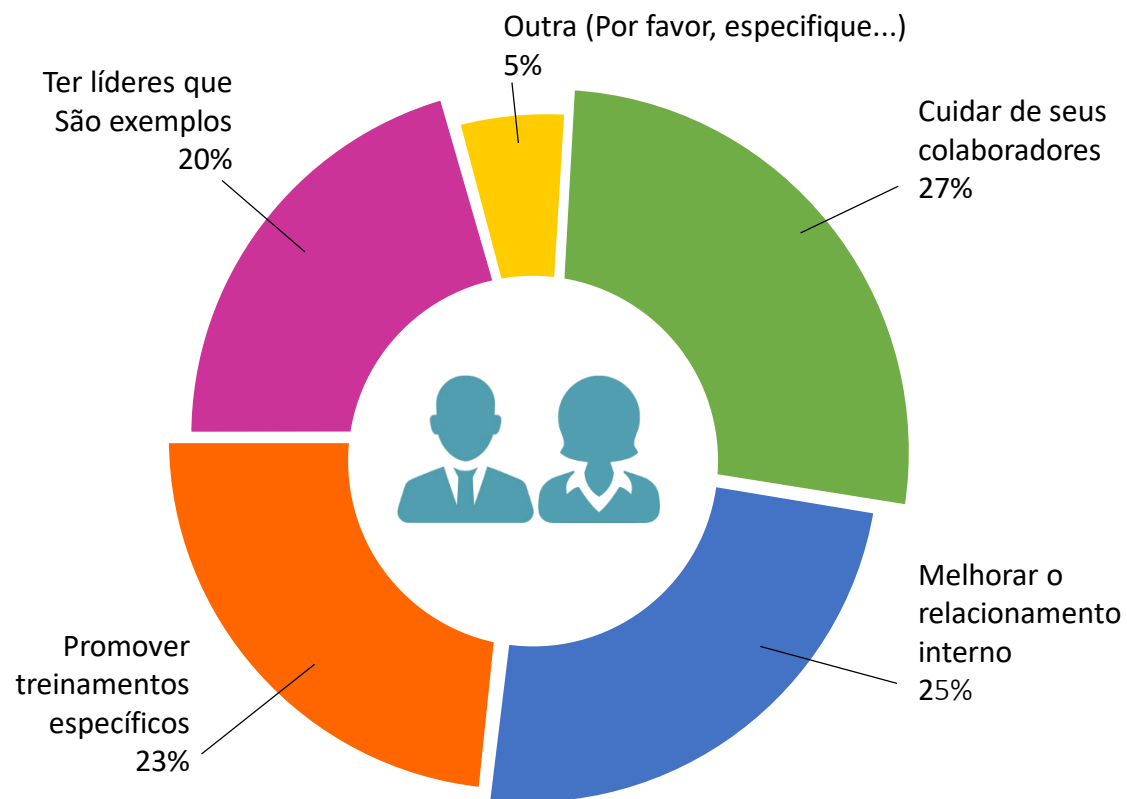
“A hospitalidade passa a ser o diferencial quando se tem uma experiência adequada do ponto de vista de entrega do serviço conforme acordado. Em serviços sem falha operacional, o que é uma premissa básica, a hospitalidade pode ser o fator decisório para fidelização do cliente.”

“Acho que as pessoas vêm com problemas e querem ser atendidas da melhor forma, se a gente se importar e mostrar pelo menos que estamos interessados em ajudar, ela fica feliz e isso gera frutos no futuro.”

“Atualmente são tão ruins os atendimentos que quando nos sentimos acolhidos, torna a experiência inesquecível. Isso cativa e faz com que a empresa seja sempre lembrada e priorizada no momento de novas aquisições.”

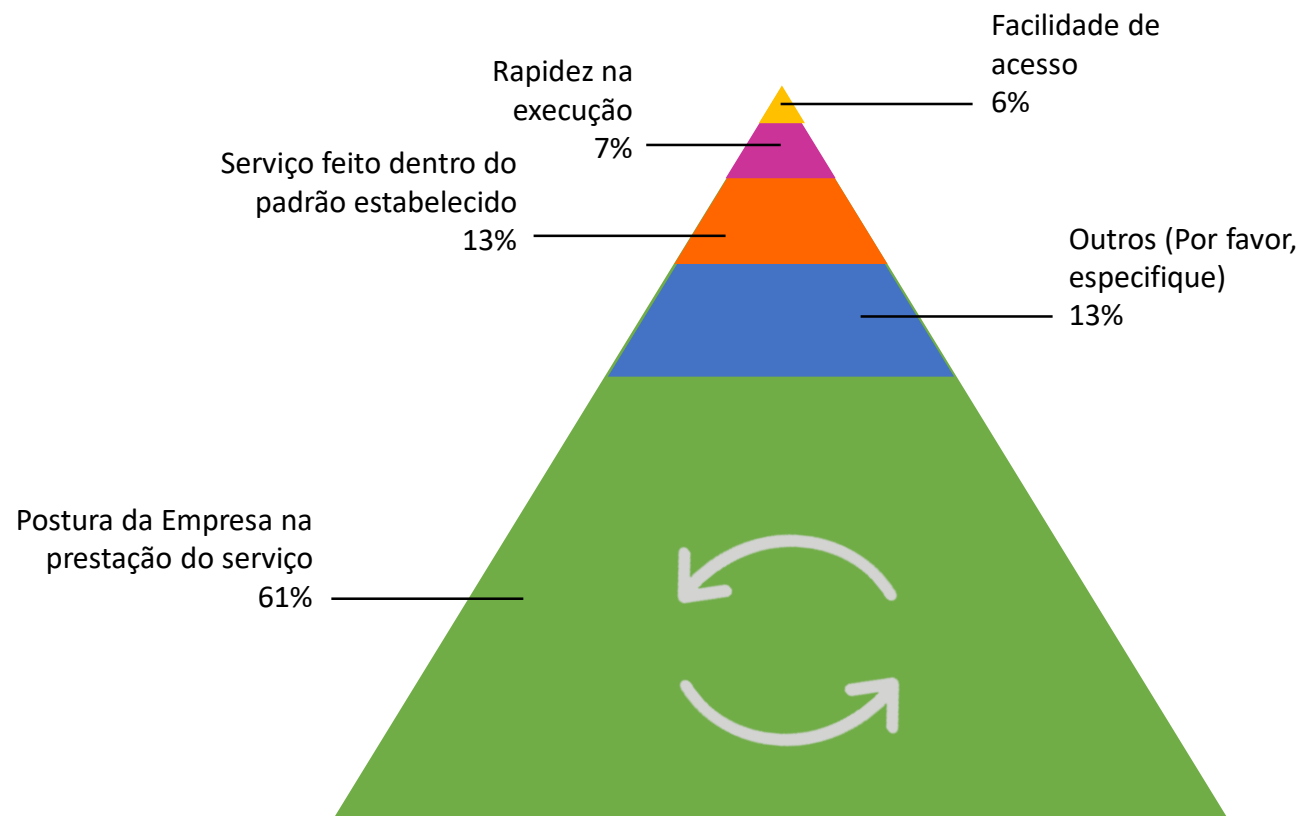
“Muito importante, ela permite que o cliente exponha plenamente suas necessidades, sem reprimir interesses, críticas, etc.”

### 3. De que forma uma Empresa pode disseminar a cultura da Hospitalidade para que seus colaboradores promovam boas experiências aos seus clientes? (Escolha a melhor opção)



Conforme aponta este estudo e os anteriores, cuidar dos colaboradores é a receita certa para que as experiências dos clientes sejam positivas. Quando isto acontece, as relações dentro da empresa tendem a ser melhores. Outra forma identificada neste estudo é o quanto os treinamentos sobre o tema, podem ajudar na disseminação desta cultura.

## 4. O que é para você um serviço hospitaleiro? (Escolha a melhor opção)

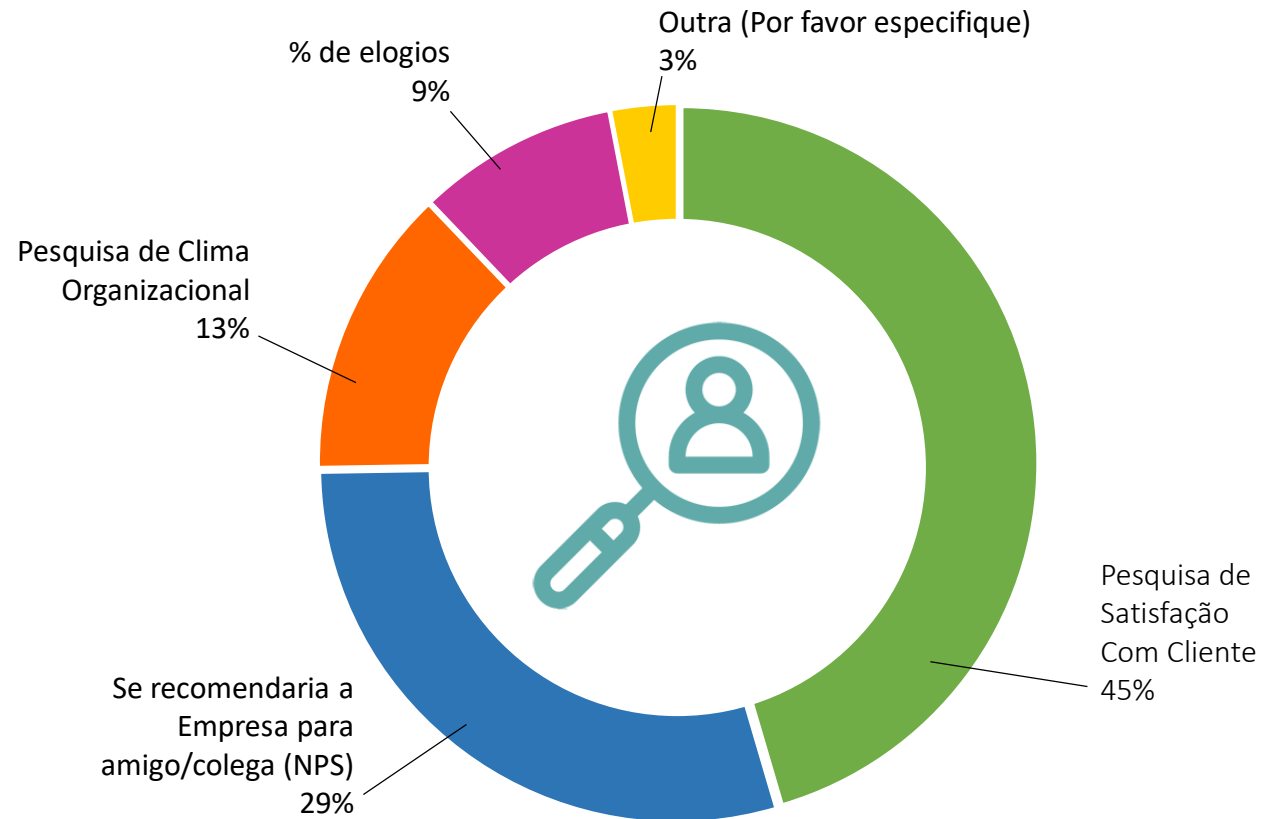


### Outras citações:

- Acolhimento e simpatia
- Calor humano
- É um serviço prestado com simplicidade, mas cordial e onde a vontade de ajudar seja perceptível na atitude do profissional.
- É algo que supera as expectativas, aonde há combinação de agilidade, postura da empresa e padrão de qualidade

Neste quesito, o objetivo foi entender o que os profissionais identificam como serviço hospitaleiro. A maioria dos respondentes (61%) disseram que serviço hospitaleiro é a forma como a empresa se coloca no relacionamento com o cliente, ou seja, a forma como a cultura é colocada em prática. São atitudes genuínas que evidenciam o quanto a empresa está interessada no cliente.

## 5. Se você tivesse que "mensurar" o quanto sua Empresa é hospitaleira, qual indicador utilizaria? (Escolha a melhor opção)



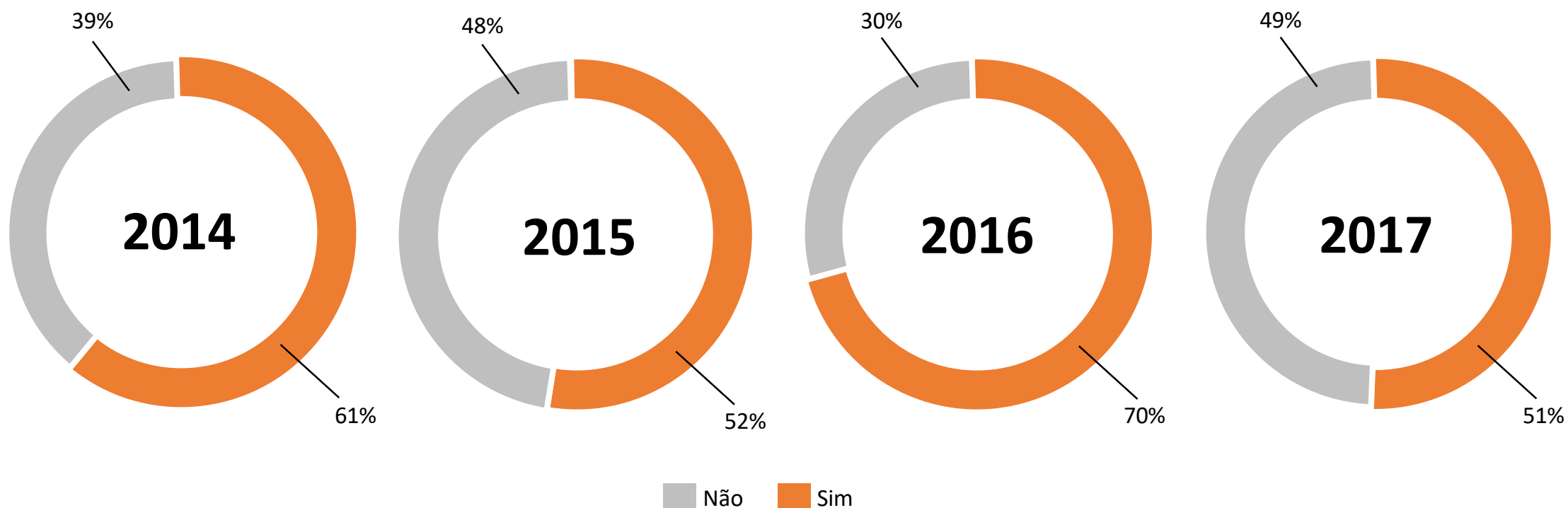
### Outras citações:

- Índice de Esforço do cliente em obter os serviços da empresa
- Uma forma menos formal, como uma conversa ou uma pesquisa entre colegas de serviço
- Uma média geral de todos os indicadores citados.

Os indicadores apontados mostram que a pesquisa de satisfação com o cliente, ainda é a melhor métrica. A metodologia NPS (*Net Promoter Score - de 0 a 10 o quanto você recomendaria a Empresa para um amigo/colega?*), também é reconhecida como mais uma ferramenta "tangível" de medir a hospitalidade.

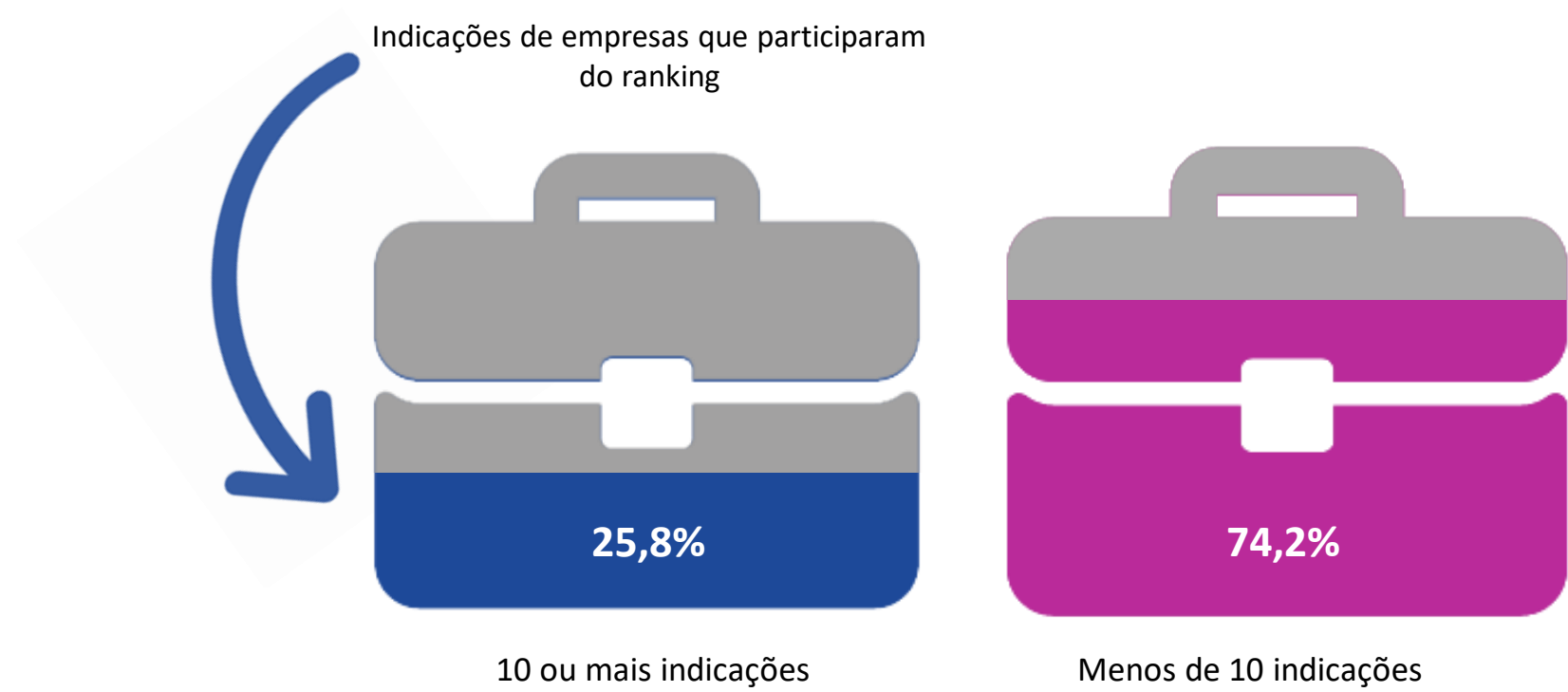


## 6. Pela sua experiência com empresas que você se relacionou/relaciona, há alguma que você considera hospitaleira? (Não se aplica à empresa onde você desempenha funções)



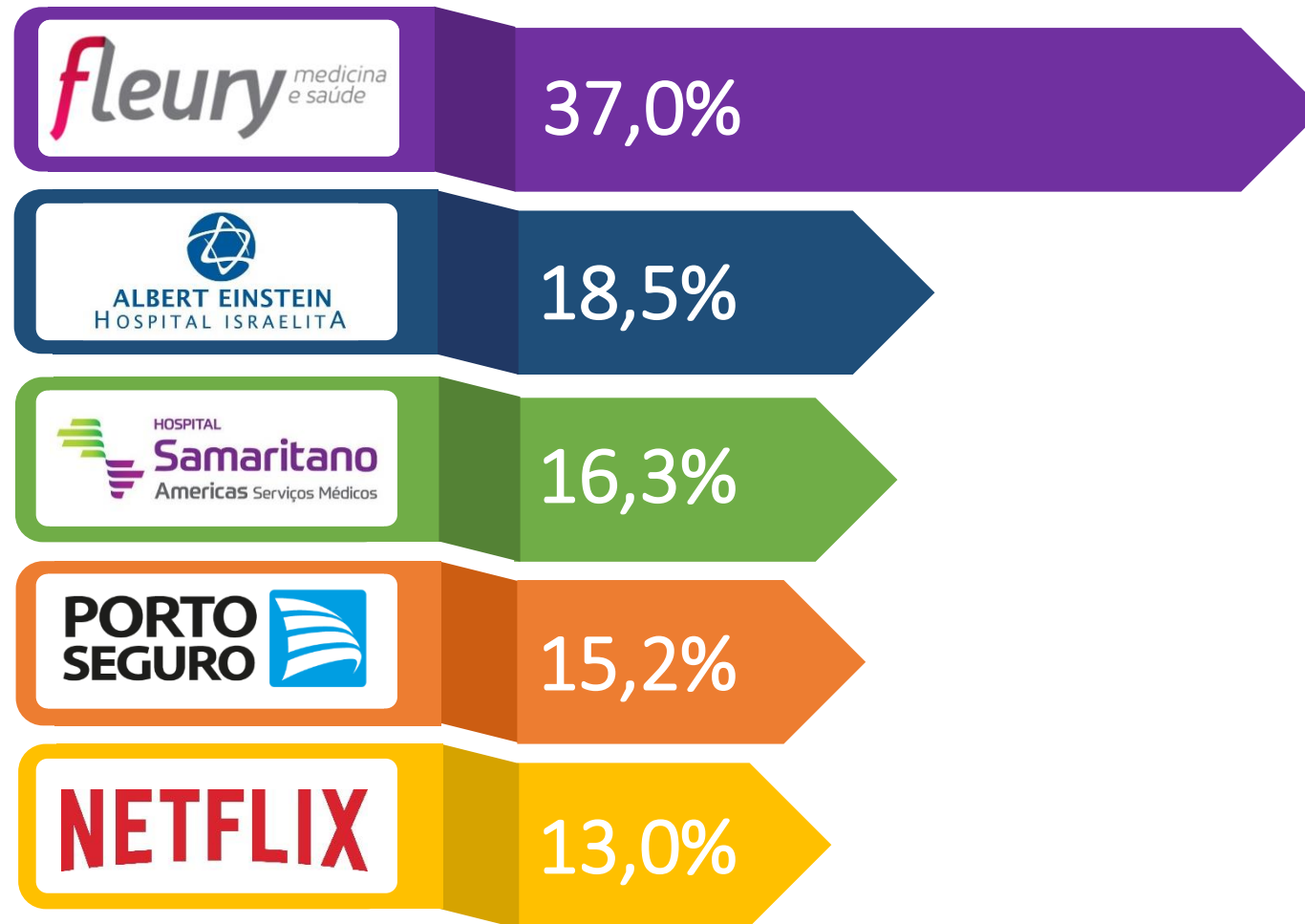
Nos últimos quatro anos de pesquisa, este % teve altos e baixos, mas em 2017 houve uma queda significativa se comparado ao ano anterior, o que demonstra que num ano difícil, o relacionamento com os diferentes integrantes da cadeia de valores precisa ser revisto e melhorado. O Mercado se torna a cada dia mais competitivo e as empresas precisam de diferenciais para trazer ou manter seus negócios.

## 6. Pela sua experiência com empresas que você se relacionou/relaciona, há alguma que você considera hospitaleira?



- **Total de 434 indicações válidas**
  - **237 Empresas indicadas**

6a. Pela sua experiência com empresas que você se relacionou/relaciona, há alguma que você considera hospitaleira? Cite o Nome da Empresa.



## Comentários dos Respondentes



- “ Todos os contatos, os quais foram vários ao longo dos anos, percebo uma acolhida, um cuidado com detalhes, uma escuta ativa, um sorriso, enfim, gentileza de maneira geral. ”
- “ Pela transparência no relacionamento e demonstração de interesse em resolver o problema. ”
- “ Existe a cultura do acolhimento percebida nas atitudes e comportamentos de todos os colaboradores. ”
- “ Flexibilidade para customizar serviços e atender necessidades específicas de seus clientes, ao mesmo tempo mantem processos padronizados e entrega o que promete. ”
- “ ...pequenas coisas que me fazem sentir importante, respeitada. ”

## Comentários dos Respondentes

- “ Por ter um dos melhores atendimentos ao cliente e investir muito na capacitação dos seus funcionários. ”
- “ As pessoas olham nos seus olhos, desde o atendente ao médico. Se preocupam em como você está, não fazem apenas o procedimento. ”
- “ Porque as pessoas dos vários níveis de contato (recepção, enfermagem, manobristas) tratam os pacientes com respeito e cordialidade, sem que aquela pessoa seja mais um, eles conseguem fazer você se sentir ÚNICO. ”
- “ Tratamento, acolhimento e direcionamento assertivo. ”

## Comentários dos Respondentes



“ Sabem ouvir e se relacionar com uma postura de empatia. ”

“ Porque na experiência que tive nesta instituição fui tratada de maneira humanizada e personalizada.”

“ Desde a porta de entrada temos pessoas acolhedoras. Por onde andamos tem sempre alguém atento, para caso precise de alguma coisa, ou você esteja perdido.”

“ Atenção, acolhimento, entendimento das necessidades com pronta solução, facilidade de acesso as informações, etc. ”

## Comentários dos Respondentes



- “A empresa é exemplo de mercado em salário, metas e tecnologia, todos são bem acolhidos e recebidos.”
- “Coloca a pessoa em primeiro lugar.”
- “Profissionais bem treinados, boa comunicação institucional, cumprem o que prometem.”
- “Sempre pronta para promover mudanças, ouvir seus clientes e os colaboradores sempre prontos para agir em prol de seu cliente.”

## Comentários dos Respondentes

**NETFLIX**

“ É uma empresa de relacionamento rápido, preciso. Sana suas dúvidas com agilidade. Quando tem algum problema sempre tem suporte para não deixar seus clientes na mão.”

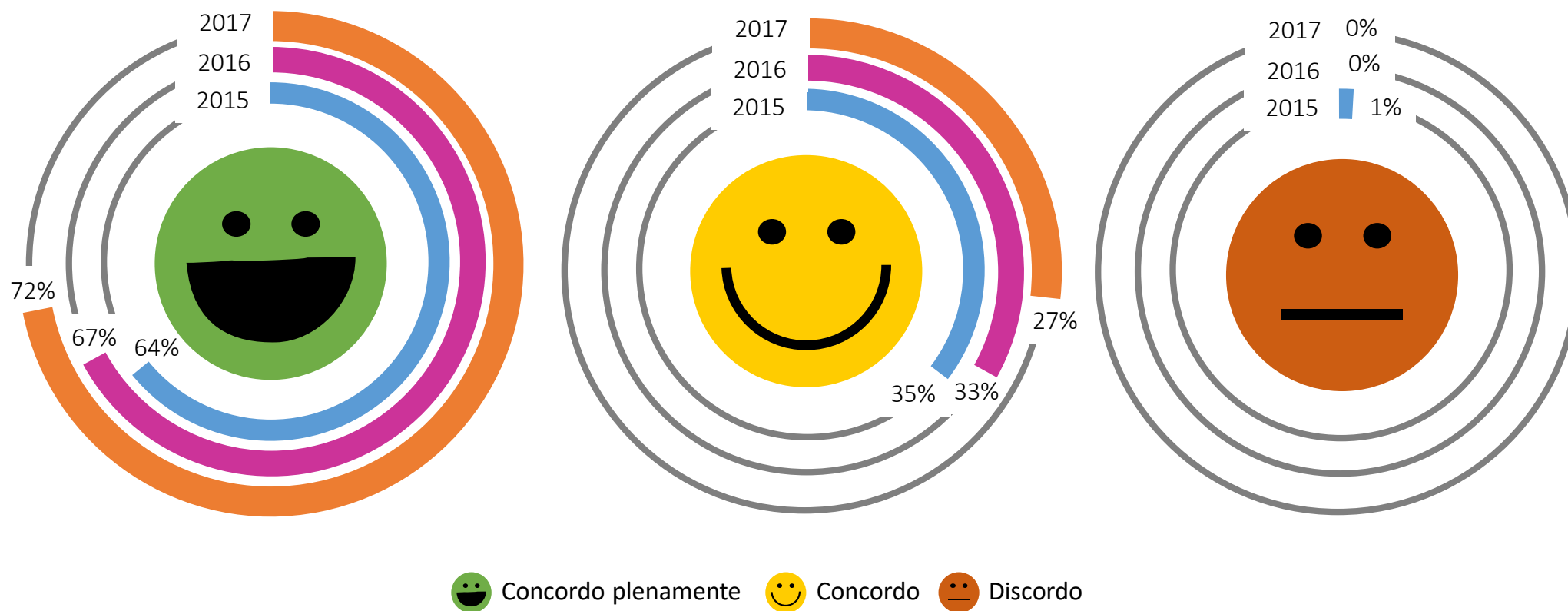
“ Eles conhecem o Público deles e os trata com empatia e fala na "mesma língua" de seus assinantes.”

“ Busca entender e superar a expectativa do cliente/parceiro.”

“ Além do atendimento eficiente, a linguagem utilizada para lidar com pessoas leigas no quesito internet os torna muito responsáveis. ”



## 7. Ser hospitaleiro é uma característica que diferencia um profissional no mercado?

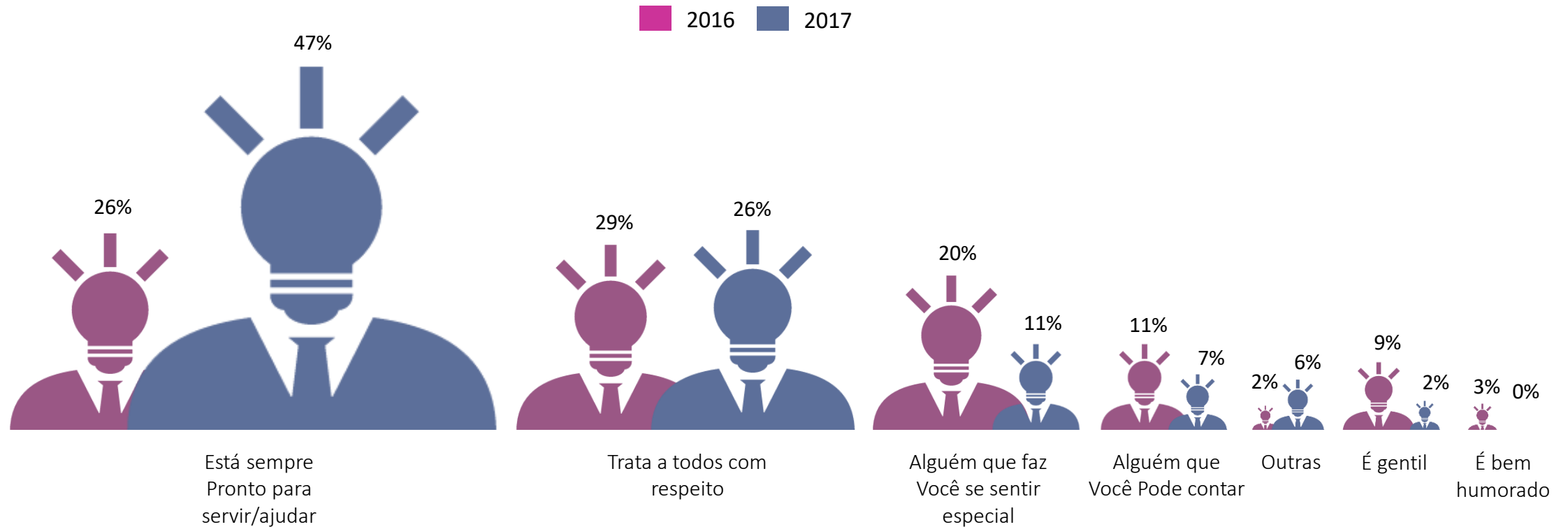


A maioria dos respondentes concorda que ser hospitaleiro é uma característica comportamental relevante, onde a forma como o relacionamento acontece entre as partes envolvidas, é fator estratégico para os negócios, como diz um respondente: *"A hospitalidade de um profissional é essencial para garantir a melhor experiência do Cliente"*.

## Comentários dos Respondentes

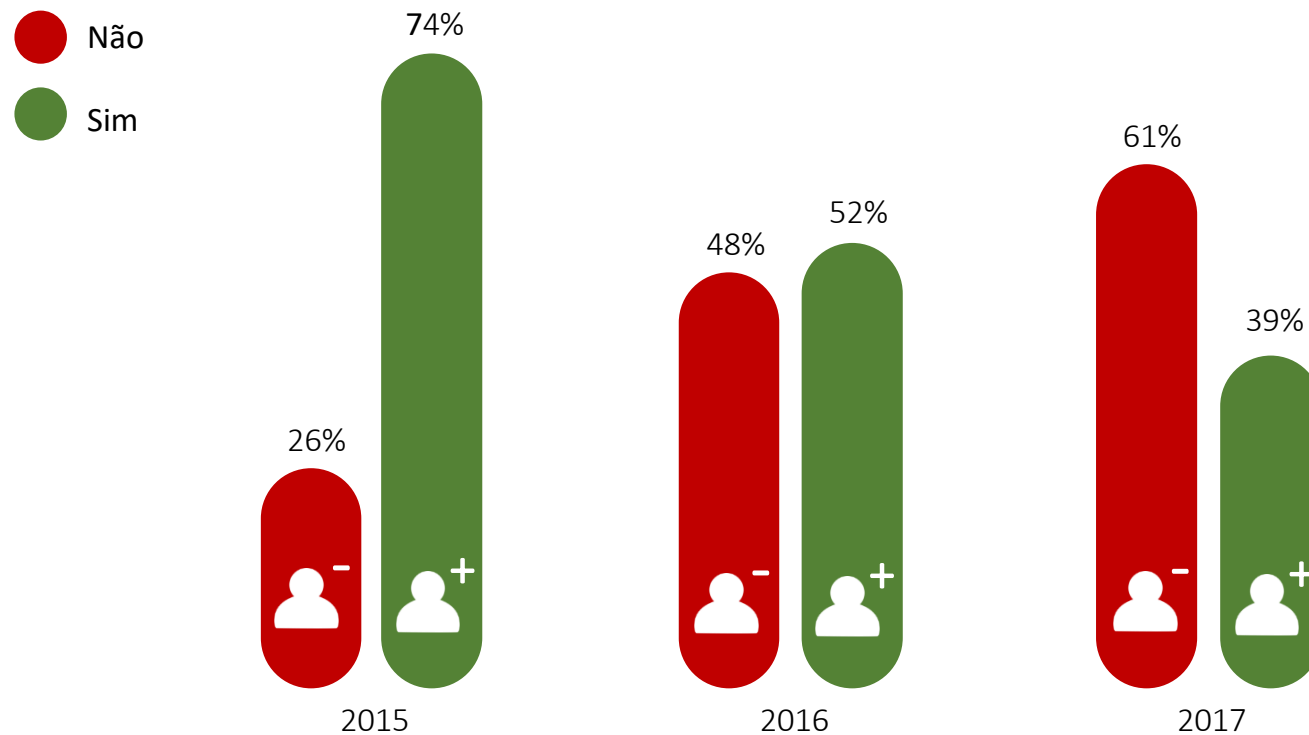
- “ Sim, o profissional hospitaleiro tem a capacidade de criar empatia, o que facilita principalmente, a criação de parcerias.”
- “ Sim, ser hospitaleiro é um dos comportamentos que caracteriza o cuidado com as pessoas e as relações.”
- “ Sim, ele demonstra seu compromisso com o cuidar. ”
- “ Entendo que um profissional hospitaleiro é um profissional que busca a melhoria contínua. ”
- “ Em tempos digitais e imediatistas, qualquer atenção aos detalhes passa a compor diferenciais competitivos.”

## 8. Qual é o atributo que você considera fundamental para um líder ser hospitaleiro? (Escolha a melhor opção)



Quando comparamos os resultados de 2016 e 2017, percebemos que o profissional que está sempre pronto para servir, ganha ainda mais destaque em 2017 (47%), quando se passou a escolher como apenas o melhor atributo. Tratar à todos com respeito também foi um item de destaque. Hoje se buscam líderes que tenham esta premissa tão básica em qualquer relacionamento.

## 9. No seu relacionamento profissional há alguém que você considera exemplo de hospitalidade? (Profissional que não trabalha/atua na mesma empresa que você)



Como aconteceu com o % de indicação de Empresas Mais Hospitaleiras em 2017, para o Profissional, também tivemos uma queda significativa, o que demonstra a necessidade dos profissionais olharem mais seus comportamentos com as equipes e parceiros. Ponto relevante para observar e cuidar.

**9a. No seu relacionamento profissional há alguém que você considera exemplo de hospitalidade?**

**Cite nome do(a) profissional, cargo e Empresa onde ele(a) trabalha.**

**Fabiane Arthuzo Pinto**

Especialista em Hospitalidade  
Hospital Beneficência Portuguesa São Paulo

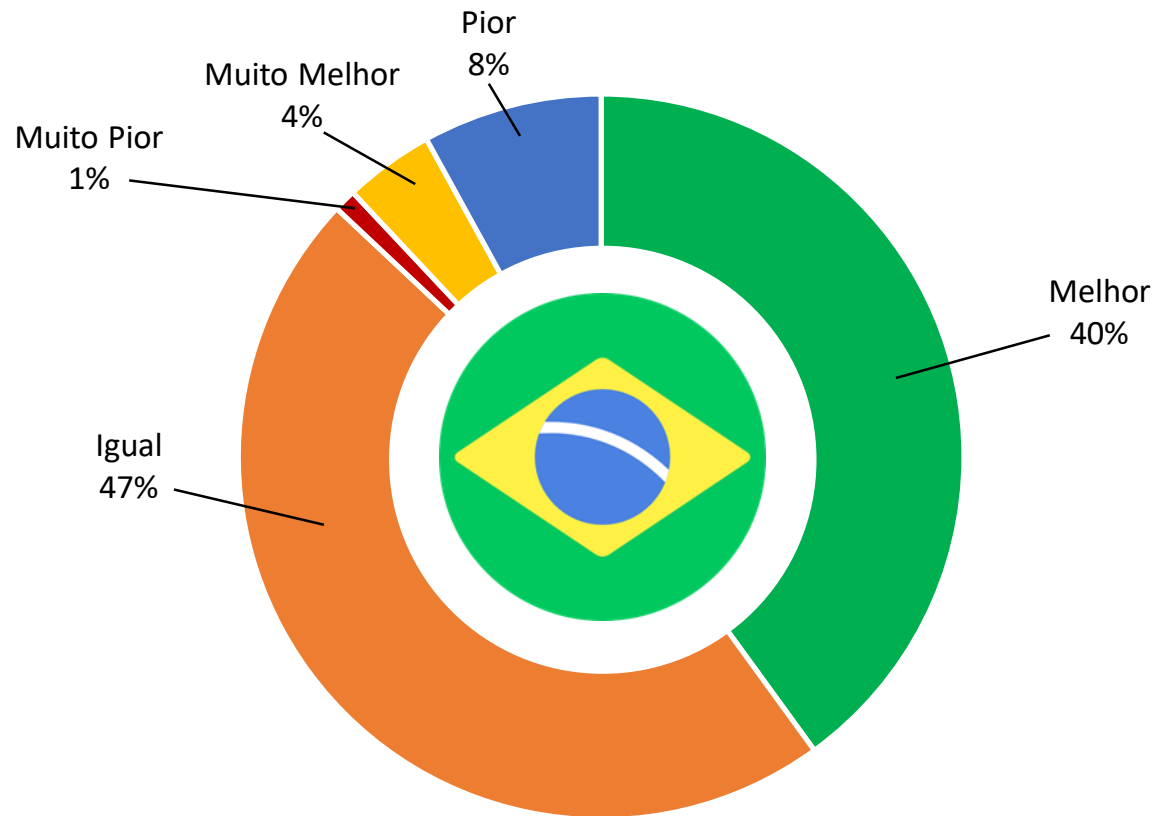
**Maria Cláudia F. Neves**

Gerente Executiva de Operações Medicina Diagnóstica  
Hospital Beneficência Portuguesa São Paulo

**Silvia Voullieme**

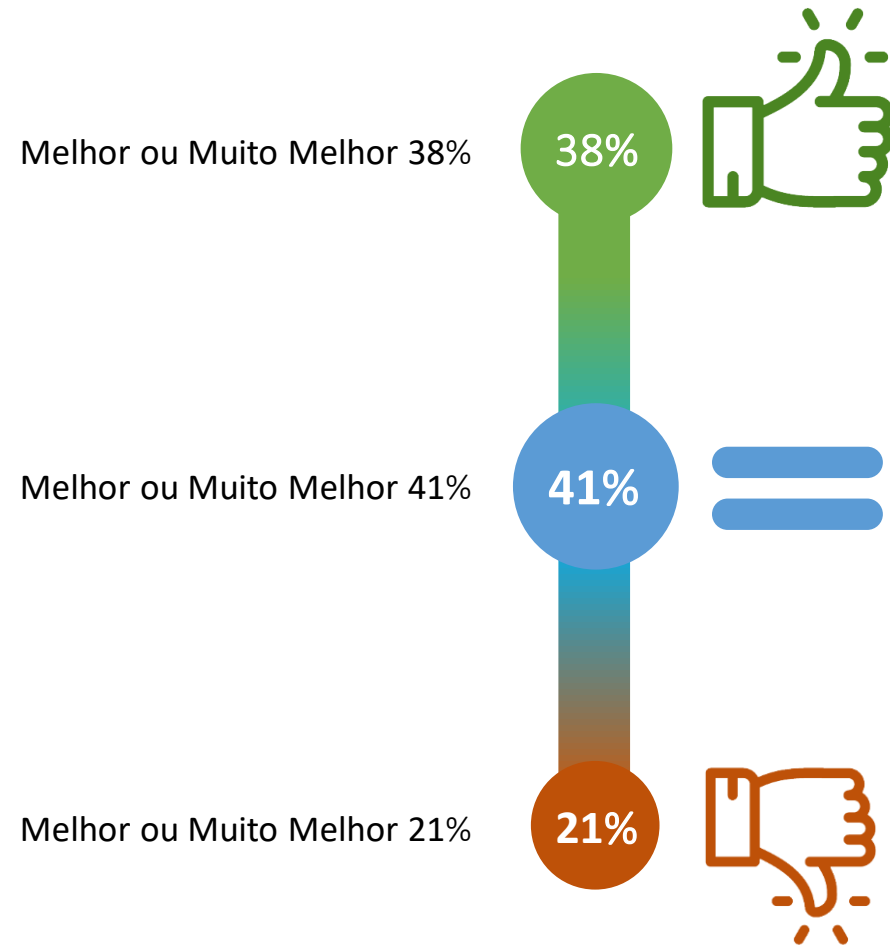
Gerente de Atendimento  
Hospital Samaritano São Paulo

## 10. Qual sua percepção quanto à hospitalidade empresarial no Brasil este ano, se comparado ao ano passado?



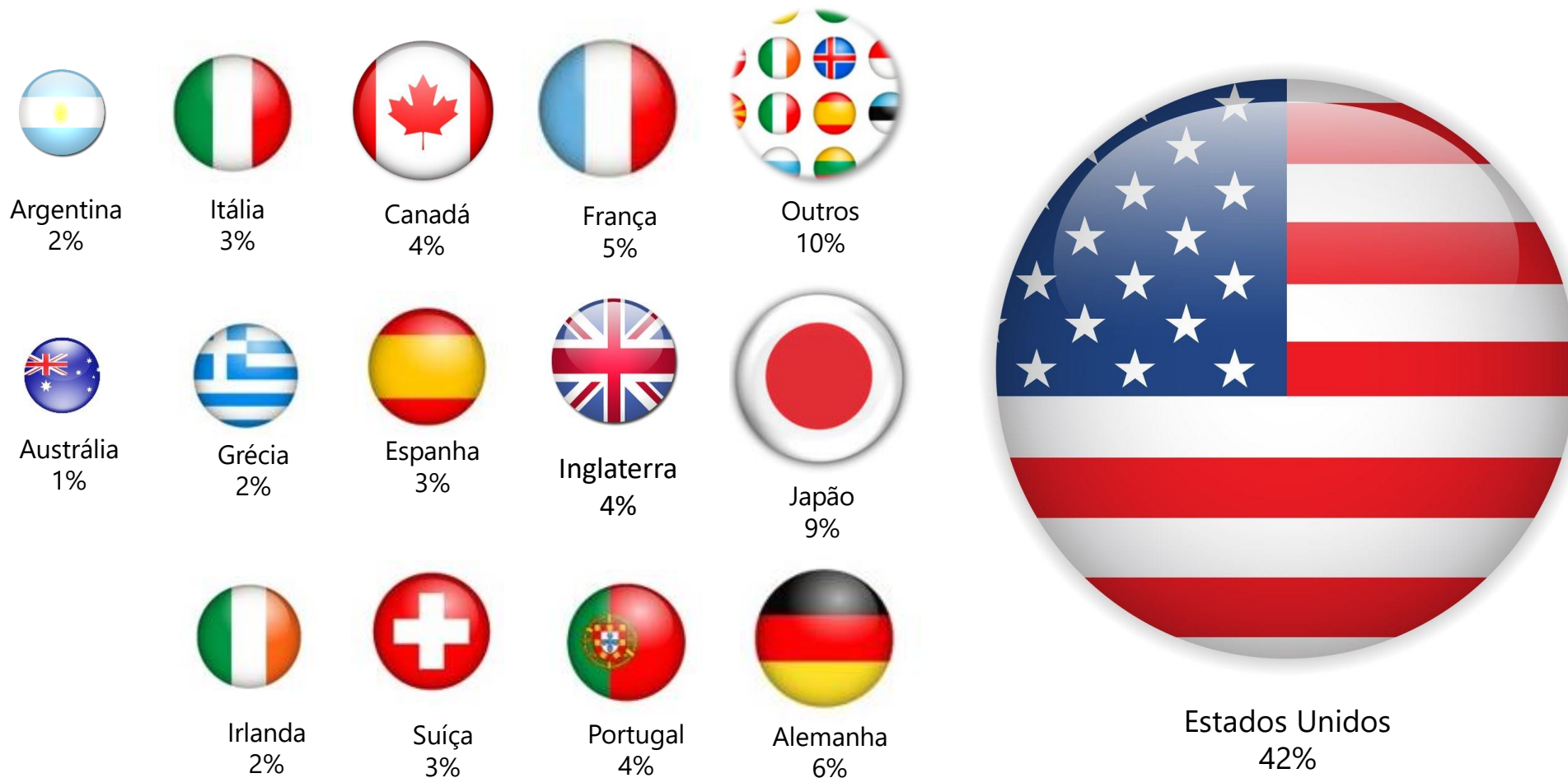
Esta nova pergunta foi introduzida em 2017 e nos trouxe uma ideia de como os profissionais enxergam a hospitalidade nas Empresas no Brasil, quando comparado ao ano 2016. Interessante observar que 47% dos respondentes acredita ter sido igual, enquanto que 40% acha que foi melhor. Bom verificar que apesar de se reclamar tanto das coisas do Brasil, a hospitalidade é percebida nas Empresas.

# 11. Quando comparada com outros países, como você avalia a hospitalidade empresarial no Brasil?



Neste quesito, o objetivo foi verificar o quanto a hospitalidade no Brasil é percebida em comparação com outros países. Para nossa surpresa, apenas 21% dos respondentes consideram pior ou muito pior que em outros países.

## 11a. Com qual país de referência você compara?

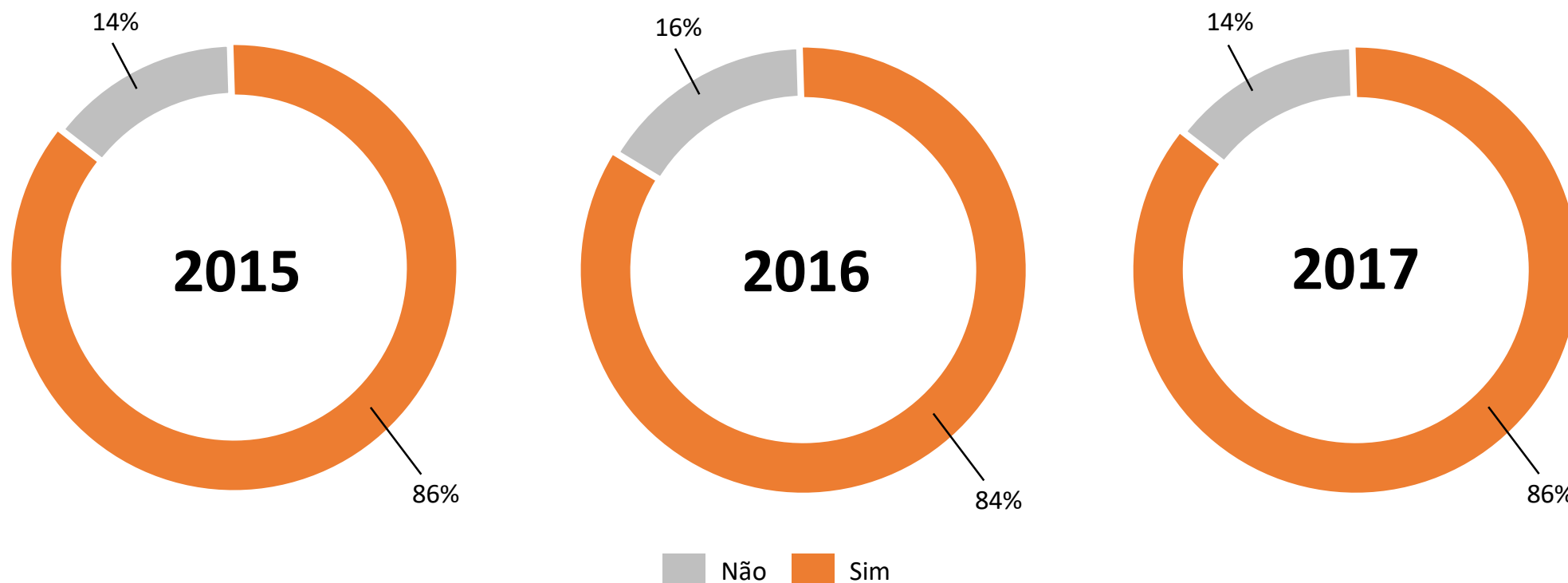


Total de indicações: 182

\* Países no gráfico a partir de 2 indicações.



## 12. Para finalizar, você considera sua empresa hospitaleira?



O % de citações dos respondentes se manteve parecido com os anos anteriores, mas quando se analisa os comentários, verifica-se que muitas empresas ainda estão em processo de amadurecimento da cultura da hospitalidade.

## Comentários dos Respondentes

“Há uma preocupação genuína pelo bem-estar do colaborador, desde o momento da contratação, mudança de área, em período gestacional e após todo o processo da licença maternidade (nem todos os líderes seguem essa política, infelizmente, mas ela existe).”

“Porque integra na sua essência o atendimento familiar, o sorriso na voz, a compreensão da necessidade de nosso cliente, seja ele direto ou indireto.”

“Não, ela cuida pouco de seus colaboradores.”

## Conclusões

- A experiência do cliente é uma tema relevante nos tempos atuais, sendo um fator estratégico nos negócios. A inserção da cultura da hospitalidade é imprescindível para o sucesso desta estratégia. Para atingir este objetivo é necessário cuidar da experiência do colaborador, muitas vezes esquecida nas Organizações.
- O serviço só é percebido como hospitaleiro quando a forma como a Empresa se relaciona é pautada em atitudes no interesse genuíno em servir.
- A pesquisa de satisfação do cliente ainda é a principal ferramenta para “mensurar” a percepção do quanto uma Empresa é hospitaleira. A metodologia NPS (*Net Promoter Score*) também vem sendo aplicada para este fim.
- No ranking das Empresas Mais Hospitaleiras, é interessante ressaltar que Organizações de diferentes segmentos, são destaque frequente nestes estudos, o que demonstra a maturidade na prática da hospitalidade através dos seus canais de contato/jornada do cliente.

## Conclusões

- O líder hospitaleiro tem como característica principal a disposição em servir/ajudar. Neste estudo verificamos que houve queda nas indicações de “profissionais hospitaleiros”. Este resultado serve de alerta para que as Organizações busquem uma formação mais abrangente das lideranças.
- Mesmo que 2017 tenha sido um ano difícil, houve melhora na percepção da hospitalidade empresarial no Brasil quando comparada ao ano 2016.
- Para nossa surpresa, apesar dos profissionais buscarem referências no exterior, quando comparam com o Brasil, consideram que a nossa hospitalidade é melhor ou muito melhor( 38%), enquanto que 41% acham que é igual.
- A maioria dos profissionais considera que sua Empresa é hospitaleira, porém os comentários sinalizam que a cultura da hospitalidade ainda está em fase de amadurecimento, o que já foi detectado em estudos anteriores.

## Análise e Tabulação



**Realização:**



instituto brasileiro  
de hospitalidade  
empresarial

**Contato: [beatriz@ibhe.com.br](mailto:beatriz@ibhe.com.br)**

**Tel: 11 3225 2535**

**Fevereiro 2018**