

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

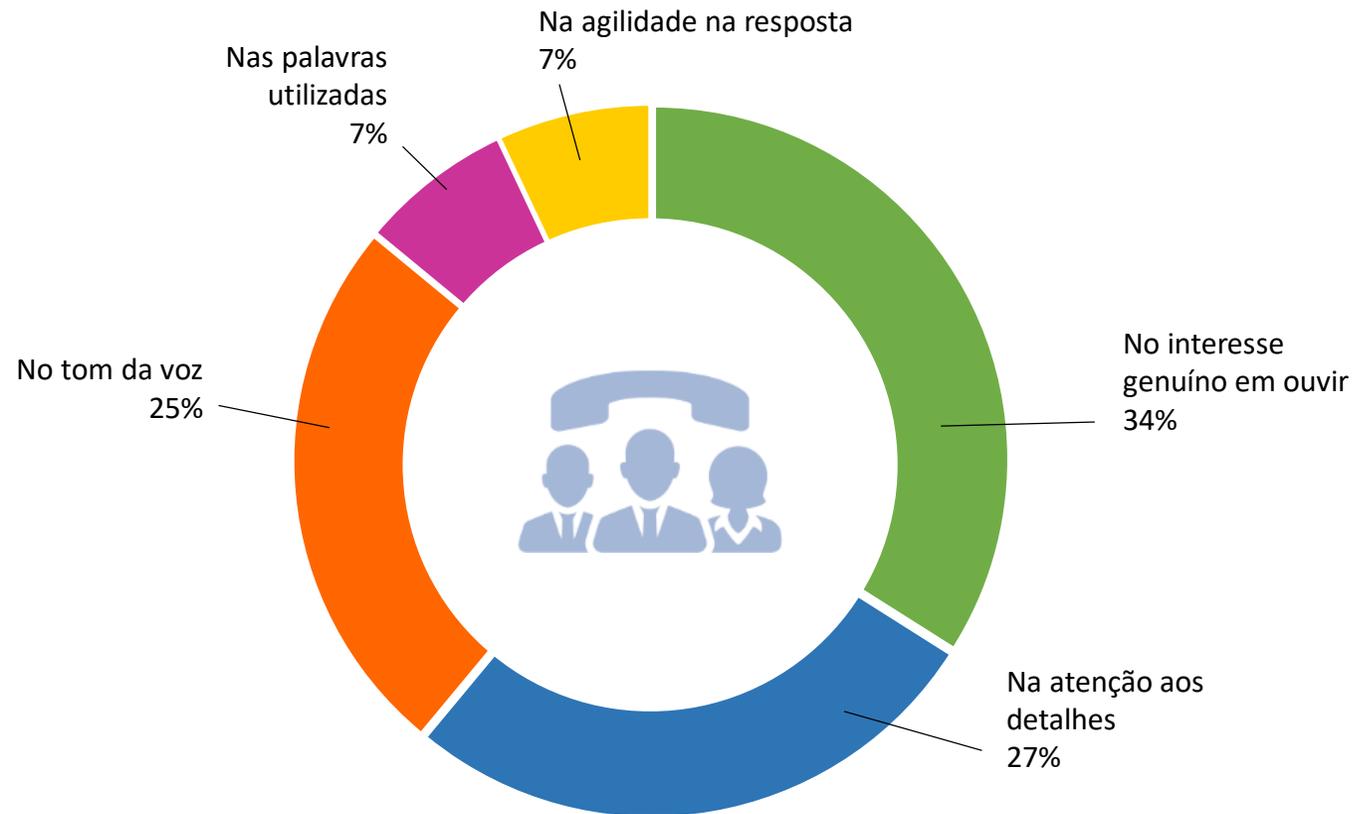


40 Segmentos do Mercado



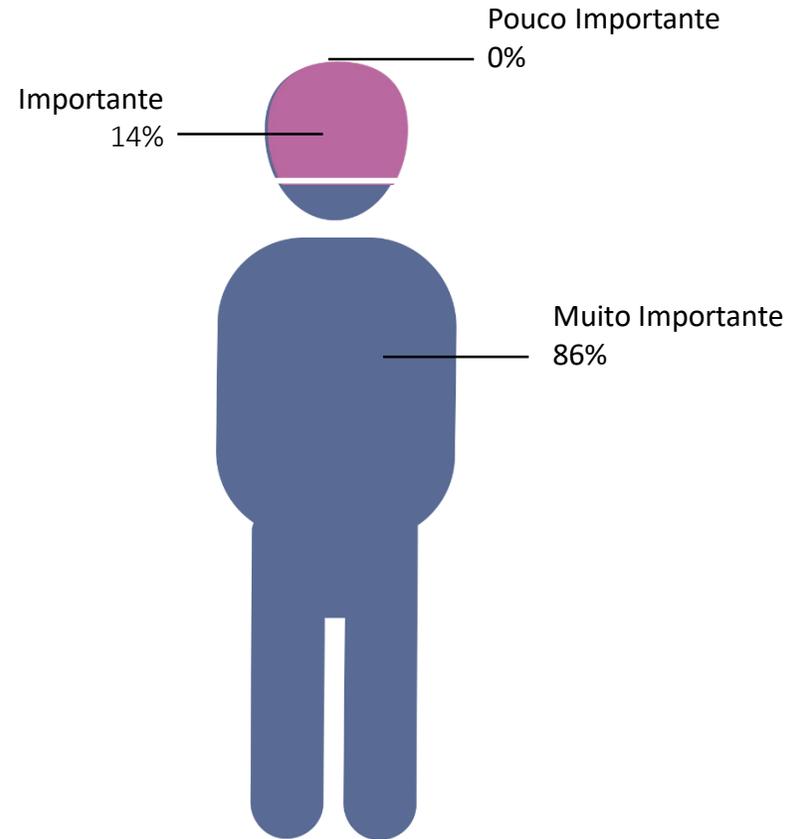
Profissionais com Cargos de Assistente a CEO

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

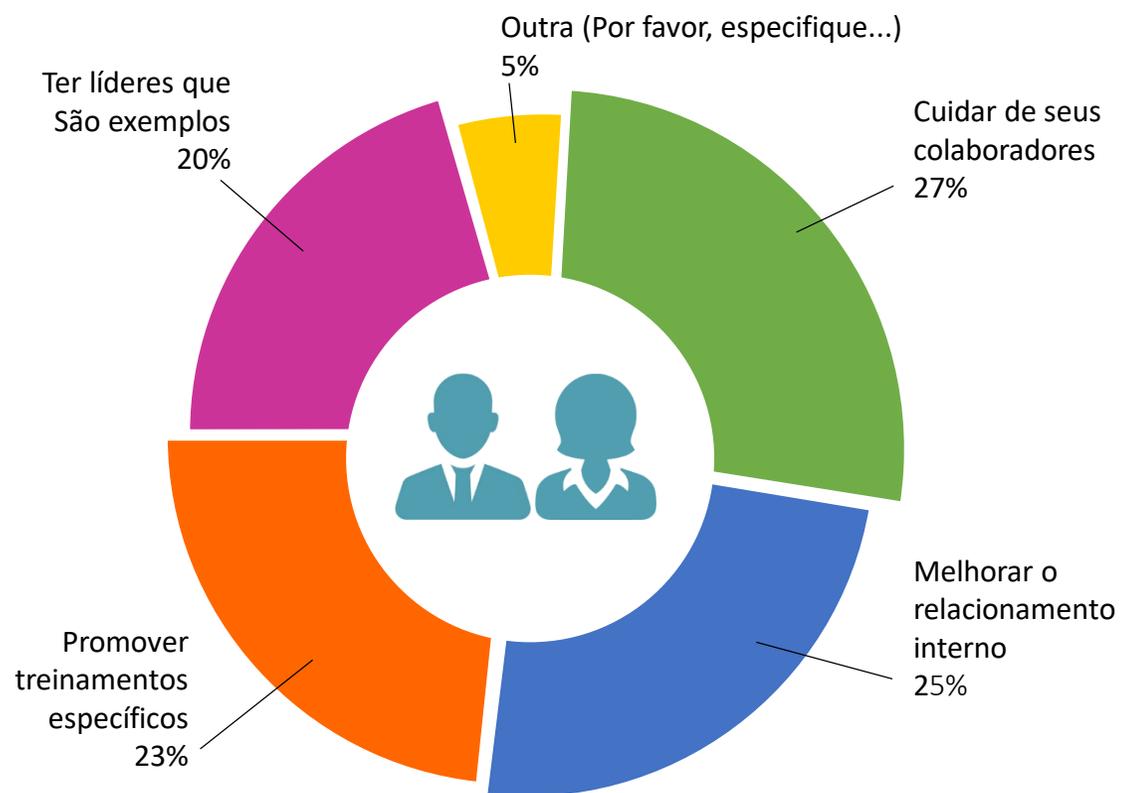
“A hospitalidade passa a ser o diferencial quando se tem uma experiência adequada do ponto de vista de entrega do serviço conforme acordado. Em serviços sem falha operacional, o que é uma premissa básica, a hospitalidade pode ser o fator decisório para fidelização do cliente.”

“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.”

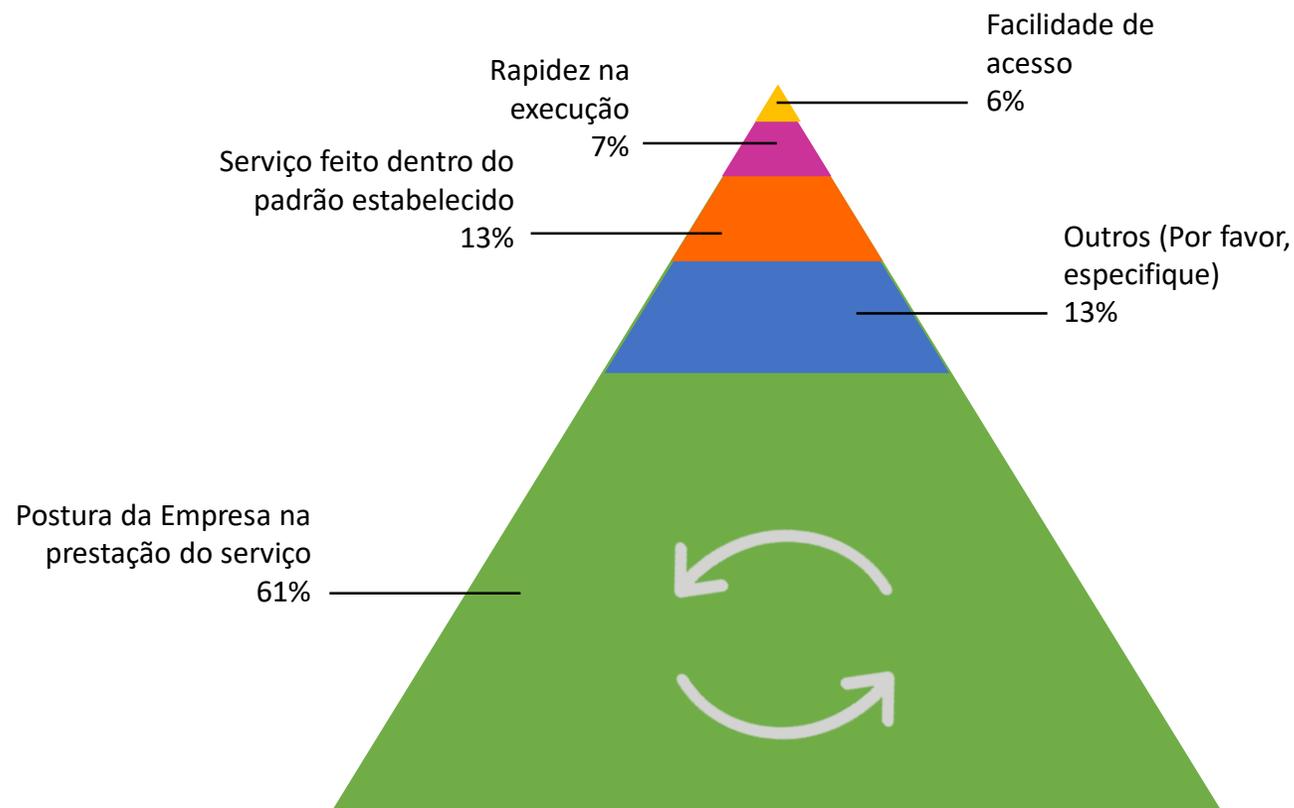
“Muito importante, ela permite que o cliente exponha plenamente suas necessidades, sem reprimir interesses, críticas, etc.”

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)

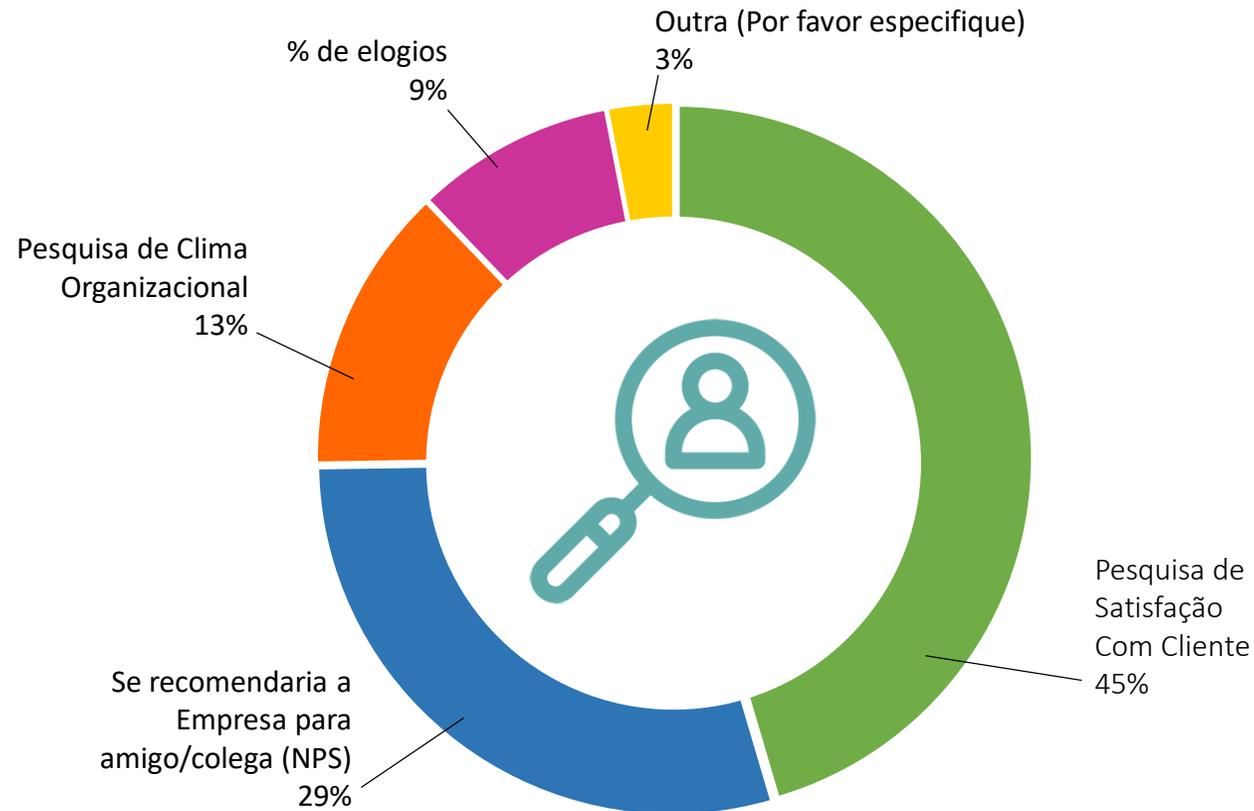


Outras citações:

- 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)

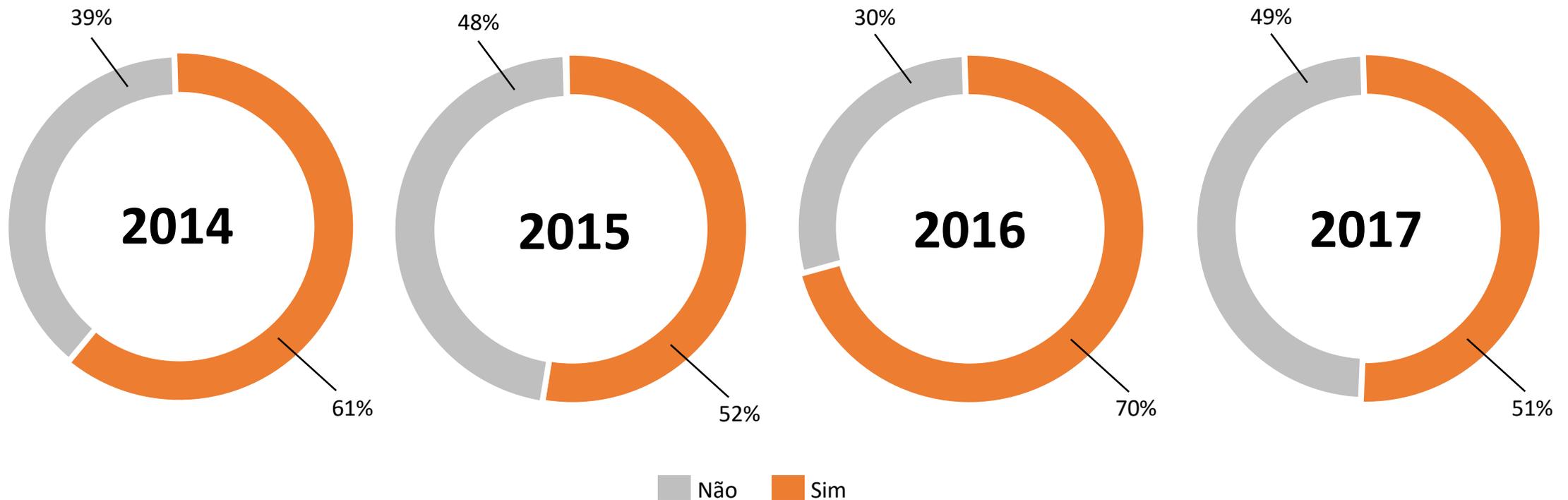


Outras citações:

- 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.

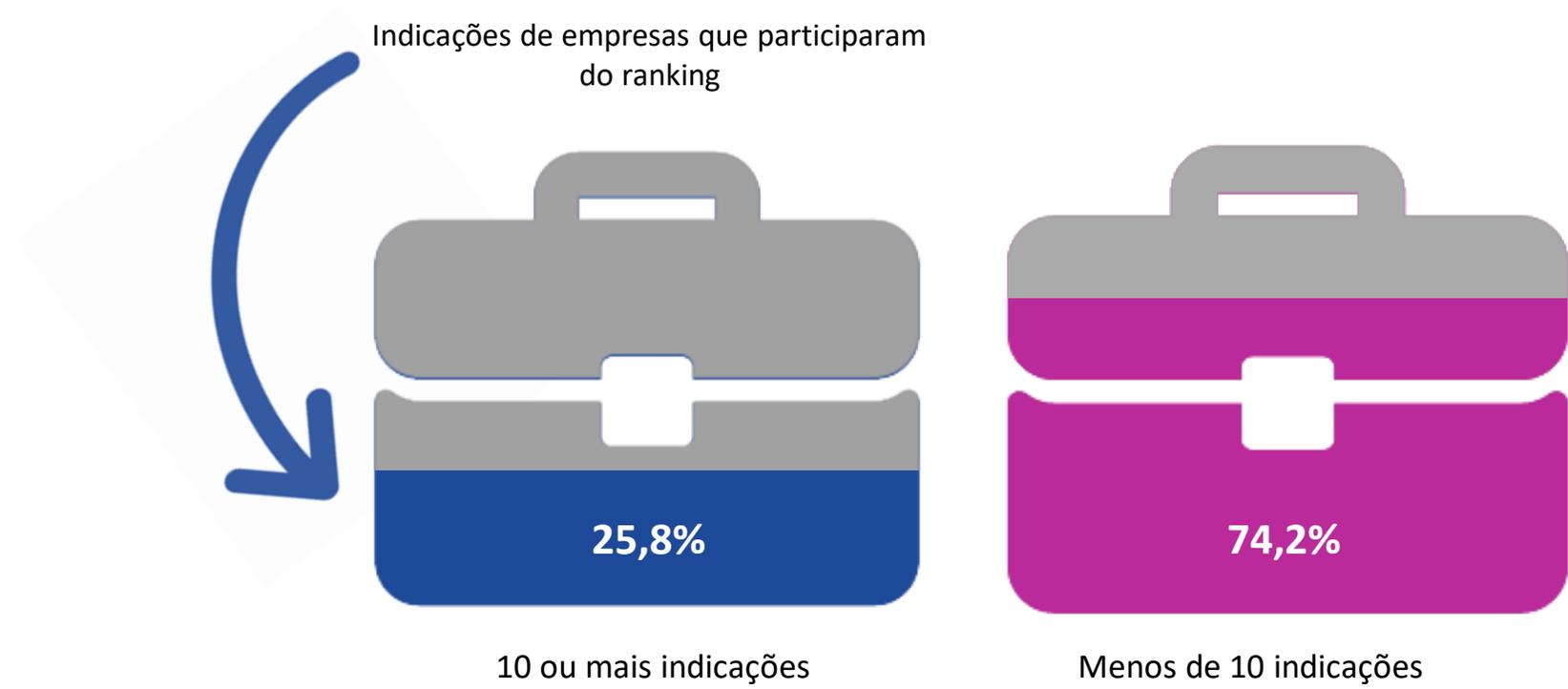
Os indicadores apontados mostram que a pesquisa de satisfação com o cliente, ainda é a melhor métrica. A metodologia NPS (*Net Promoter Score - de 0 a 10 o quanto você recomendaria a Empresa para um amigo/colega?*), também é reconhecida como mais uma ferramenta "tangível" de medir a hospitalidade.

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)



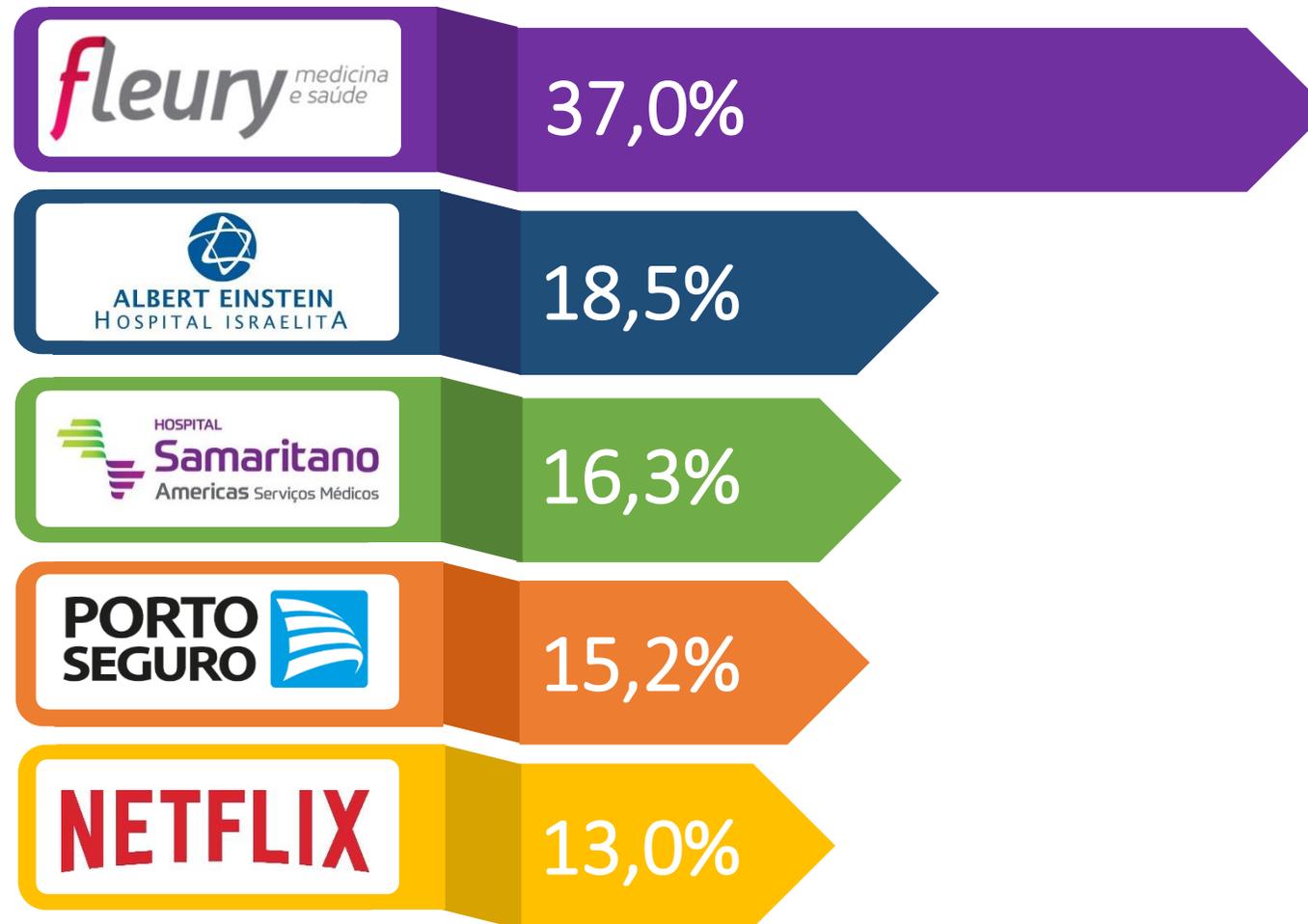
Nos últimos quatro anos de pesquisa, este % teve altos e baixos, mas em 2017 houve uma queda significativa se comparado ao ano anterior, o que demonstra que num ano difícil, o relacionamento com os diferentes integrantes da cadeia de valores precisa ser revisto e melhorado. O Mercado se torna a cada 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

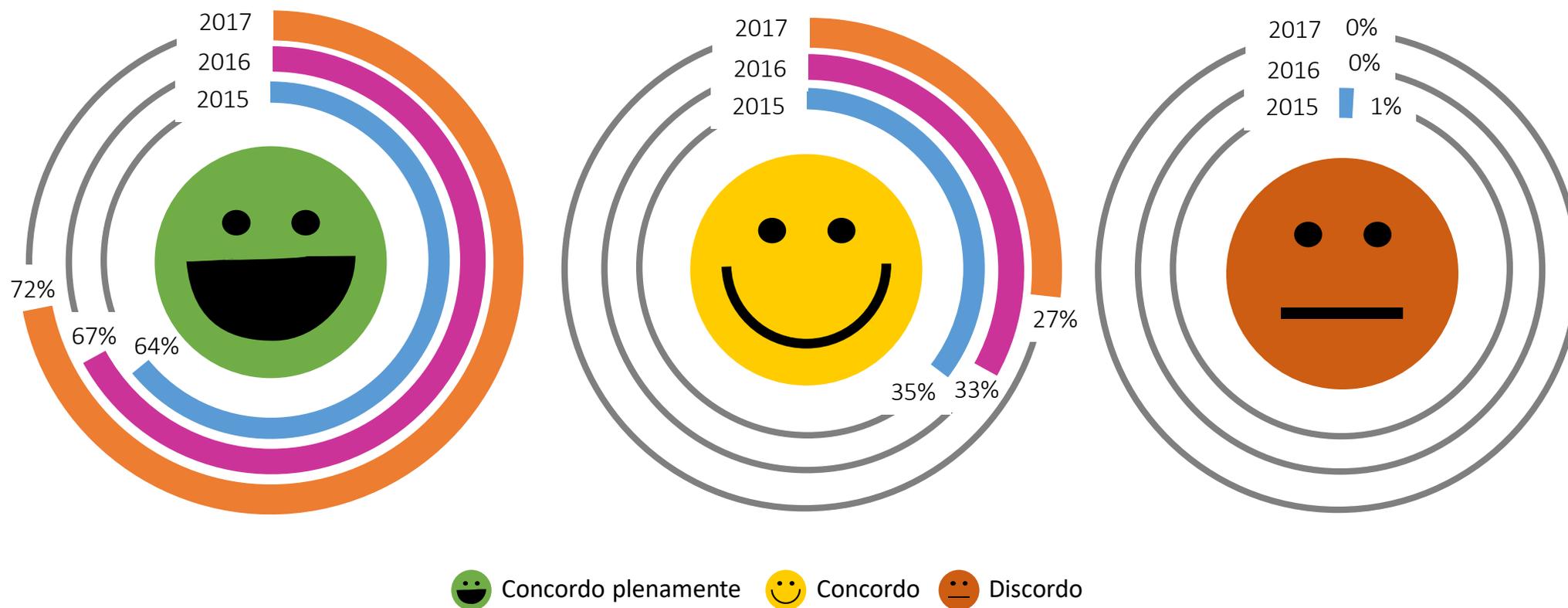
“É uma empresa de relacionamento rápido, preciso. Sana suas dúvidas com agilidade. Quando tem algum problema sempre tem suporte para não deixar seus clientes na mão.”

“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?

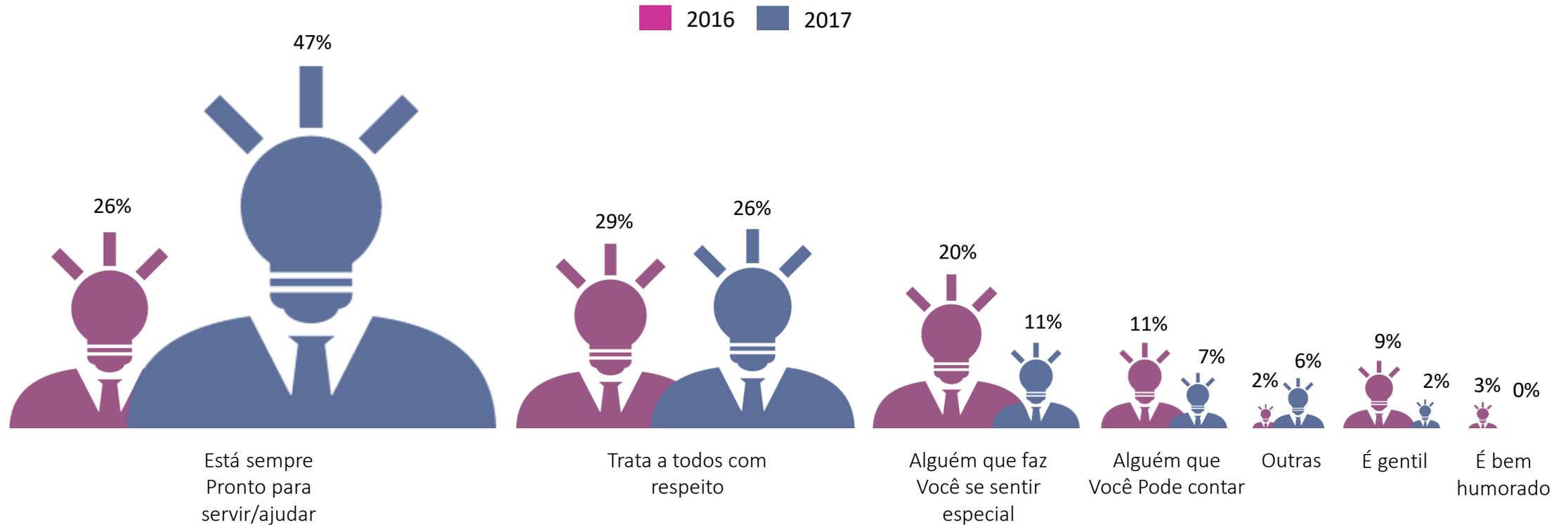


A maioria dos respondentes concorda que ser hospitaleiro é uma característica comportamental relevante, onde a forma como o relacionamento acontece entre as partes envolvidas, é fator estratégico para os negócios, como diz um respondente: *"A hospitalidade de um profissional é essencial para garantir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

Comentários dos Respondentes

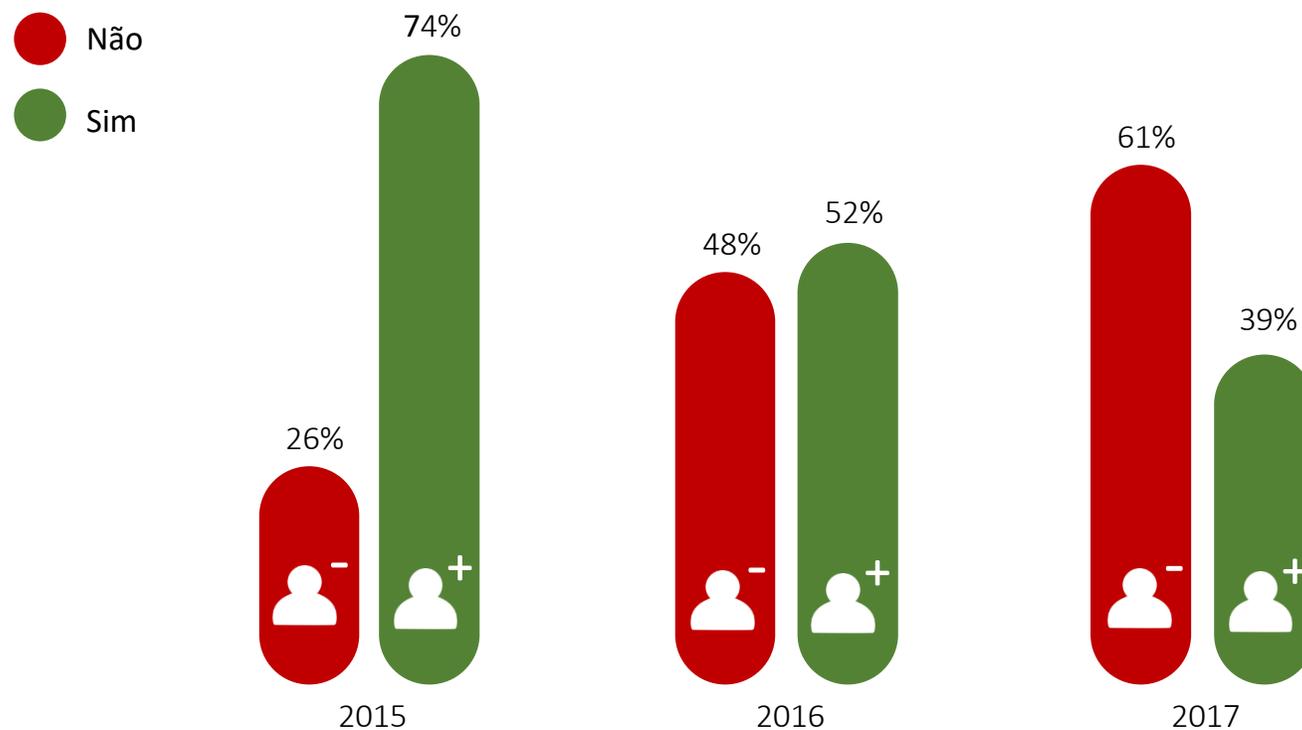
- “ Sim, o profissional hospitaleiro tem a capacidade de criar empatia, o que facilita principalmente, a criação de parcerias.”
- “ Sim, ser hospitaleiro é um dos comportamentos que caracteriza o cuidado com as pessoas e as relações.”
- “ Sim, ele demonstra seu compromisso com o cuidar. ”
- “ Entendo 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

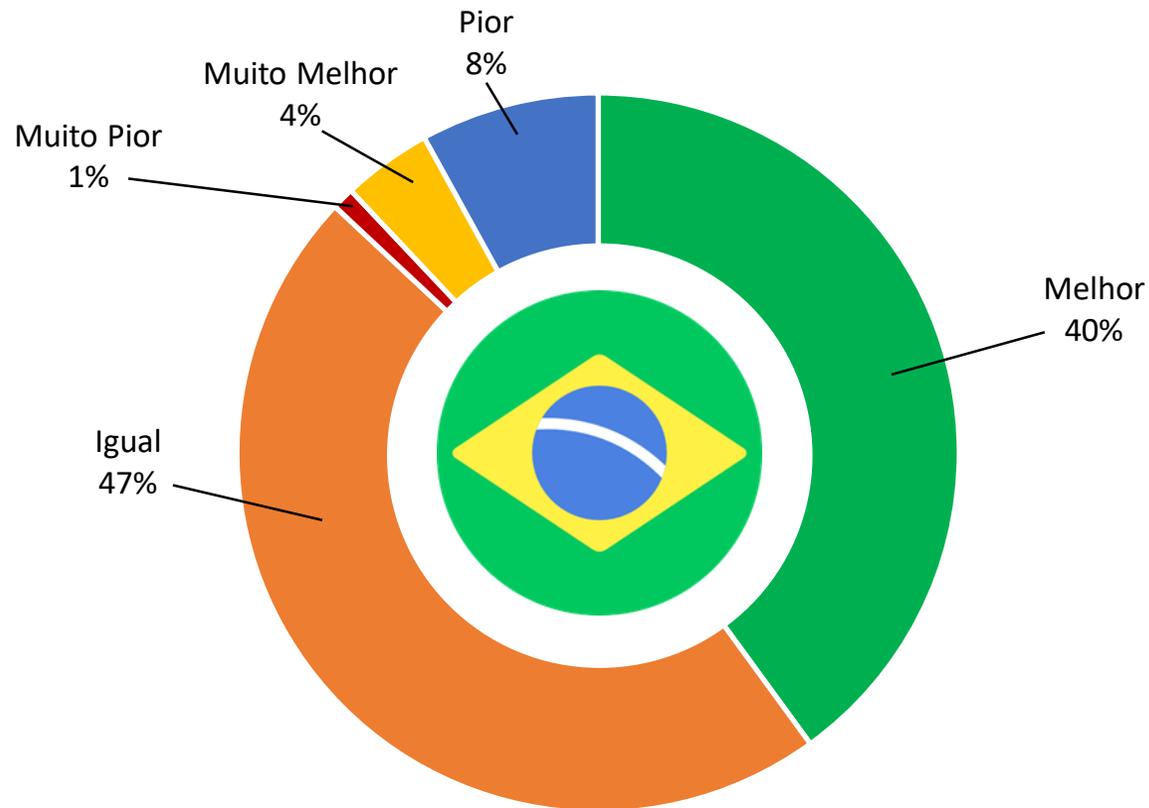
Maria Cláudia F. Neves

Gerente Executiva de Operações Medicina Diagnóstica
Hospital Beneficência Portuguesa São Paulo

Silvia Voullieme

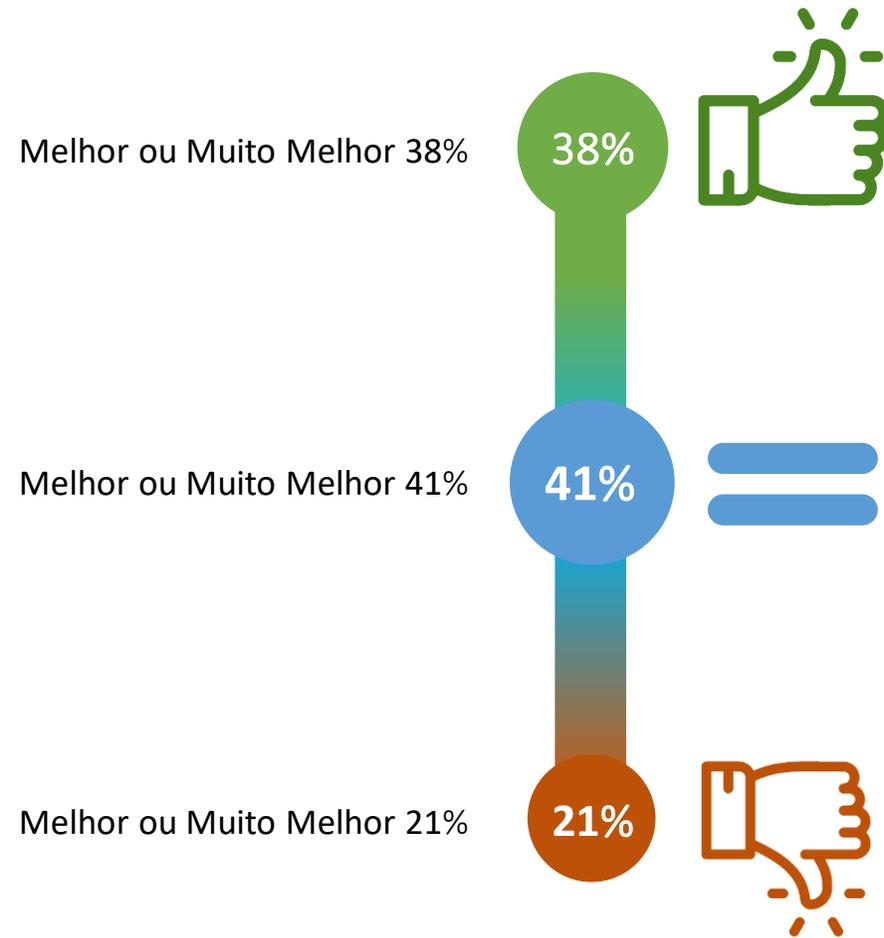
Gerente de Atendimento
Hospital Samaritano São Paulo

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



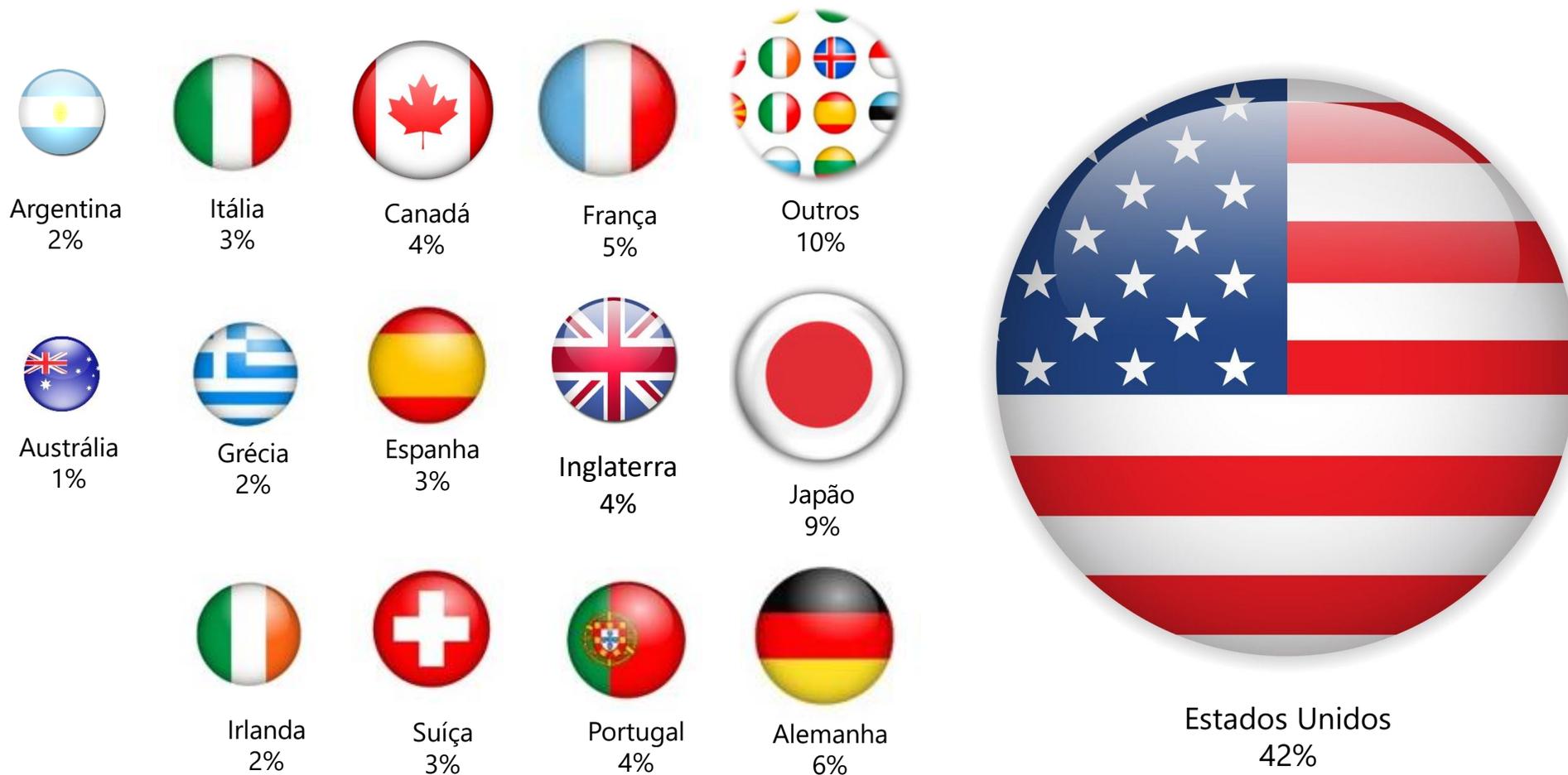
Esta nova pergunta foi introduzida em 2017 e nos trouxe uma ideia de como os profissionais enxergam a hospitalidade nas Empresas no Brasil, quando comparado ao ano 2016. Interessante observar que 47% dos respondentes acredita ter sido igual, enquanto que 40% acha que foi melhor. Bom verificar que apesar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

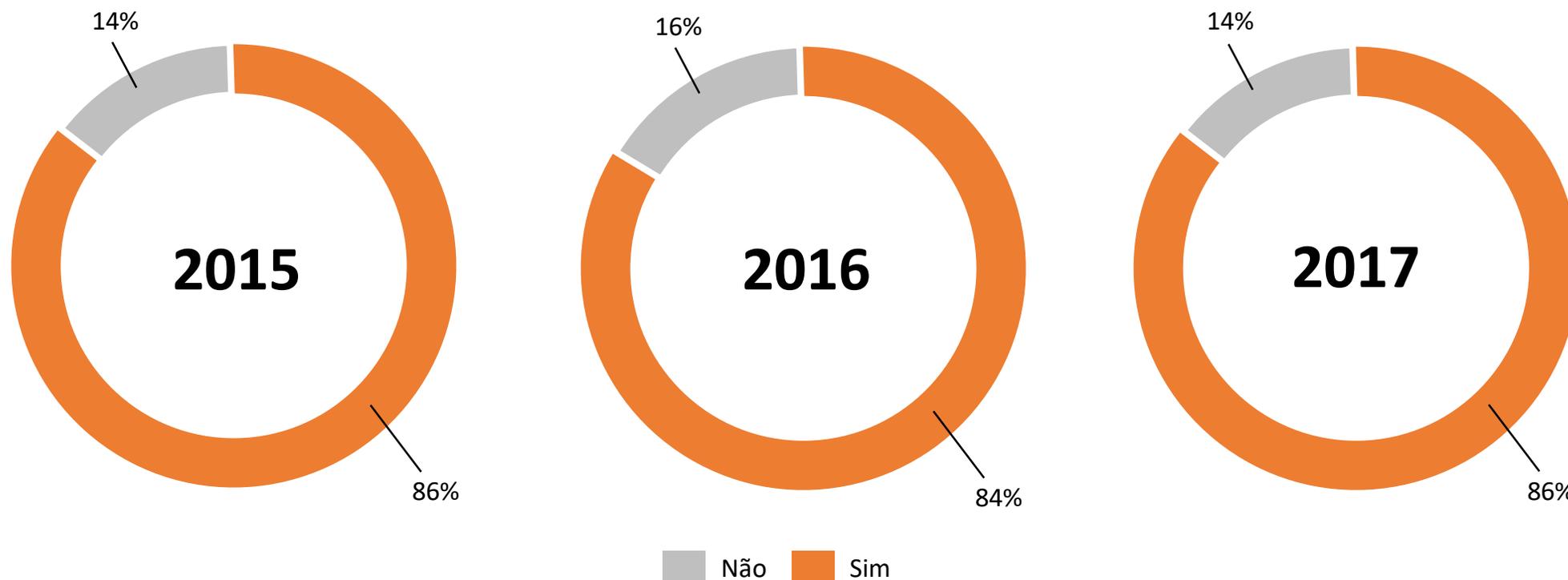
11a. Com qual país de referência você compara?



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

Tel: 11 3225 2535

Fevereiro 2018