A hospitalidade como fator de sucesso no mundo atual das empresas

Nunca se falou tanto em experiência do cliente e da necessidade em promovê-las durante sua jornada nas empresas.

As relações com a marca, seja por intermédio dos produtos ou serviços, tornam fundamental construir "momentos de contato", seja em qual canal for, onde as experiências compartilhadas tragam lembranças, sensações, que ativem o nosso repertório de memórias e percepções para algo memorável.

Neste contexto, penso o quanto a hospitalidade, um fator simples e de peso significativo, traz resultados surpreendentes com a prática diária.

De maneira bem fácil, podemos definir a hospitalidade empresarial como uma somatória de todas as coisas atenciosas, gentis, amáveis, que fazemos para demonstrar ao cliente que estamos do seu lado.

No primeiro momento, nos parece simples demais, mas quando levamos para o dia a dia empresarial, não deixamos ou conseguimos que seja tão simples assim, estamos falando de relações humanas.

Pela minha convivência com empresas de diversos segmentos, que participam dos eventos, Grupos de Estudo da Hospitalidade, treinamentos do IBHE (Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial), que realizamos nestes dez anos, quero comentar sobre alguns pontos importantes que fazem a diferença quanto o assunto é hospitalidade.

Neste mundo tão competitivo que quer resultados de curto prazo, estes fatores merecem nossa reflexão para a necessidade de termos um olhar mais apurado sobre como cuidamos de cada cliente.

- **Capacidade de perceber o quanto os pequenos detalhes tem valor**

A forma mais fácil de mostrar como os detalhes tem poder, é ver o quanto as pessoas respondem às iniciativas que praticamos em cada oportunidade de contato, vale lembrar que as relações se constróem ao longo do tempo e requerem paciência. Cuidar do ambiente, suas cores, seus aromas, e de atitudes como: abrir a porta para quem chega; receber com um sorriso de boas-vindas, puxar uma cadeira para alguém que veio participar de uma reunião; mandar um cartão de aniversário à moda antiga (escrito a mão e personalizado pelo IBHE); saudar nas pequenas conquistas da empresa ou do profissional; responder prontamente a cada solicitação que recebe por e-mail ou outro canal (pode ser até um – assim que puder, lhe retorno) e tantos outros exemplos, constituem o ciclo virtuoso da hospitalidade consciente, aquele que traz valor à todos os envolvidos nesta cadeia. A tecnologia ajuda, e muito, mas o cuidado, a personalização, é sua e intransferível. Todos numa empresa tem esta responsabilidade, independe da área, nível hierárquico, é missão geral.

- Cuidar das relações dá trabalho

Tudo que fazemos para aproximar pessoas e promover relacionamentos, tem como premissa que não são ações isoladas, requerem dedicação, razão e muitas vezes, planejamento. É fundamental que façam sentido, seja pelo objetivo do resultado que se busca, seja pela satisfação que nos trazem e esta prática dá trabalho.

Muitos profissionais se decepcionam rapidamente quando o outro não percebe a nossa intenção (condicional ou não) no que fizemos ou fazemos, e isto não pode nos incomodar ou nos levar a desistir de praticar. O outro é o outro, mas se faz sentido para você, trabalhe em construir significado para o outro, o resultado vem lá na frente, quando menos se espera, nunca esqueça disto e é a melhor forma de crescemos como ser humano.

- **Ser gentil faz parte de nós, precisamos nos permitir agir assim**

Todos nascemos gentis, mas quantos de nós não põe em prática esta atitude de aproximação, cuidado, zelo pelo outro, atitude aliás, que nos permite ser quem somos hoje (isto é assunto para um outro dia). Gestos simples que nos deparamos a todo momento, seja no elevador, seja com o manobrista que nos recebe no estacionamento; um bom dia para a recepcionista que nos atende numa Portaria; aquele sorriso para a pessoa da limpeza com quem cruzamos todos os dias pelos corredores; a ajuda para alguém com dificuldade de locomoção ou carregada de materiais nas mãos. São tantas oportunidades de ser gentil que vivemos, que daria muitas páginas. A gentileza sempre estará "na moda".

- **Disciplina não pode faltar**

Este talvez, seja um dos pontos mais difíceis de realizar, manter a disciplina diária para as pequenas gentilezas. A disciplina consome tempo, atenção e precisa de motivação interna para não ser "um peso" a repetir todos os dias. Quando se sentir desta forma, relembre situações que viveu ou fez para alguém e o resultado positivo que causou, vai encontrar algumas delas, pode procurar, vai achar. Vale lembrar que talvez não tenha feito percebido pelo outro, mas ficou marcada a sensação de prazer que esta ação lhe causou. Tem coisas que só o nosso coração reconhece.

- **Interesse genuíno em criar experiência memorável todo dia**

Isto tem relação direta com nosso propósito de vida (por que você faz?), o quanto faz sentido praticar esta "rotina" cheia de gentilezas, cortesias e bem querer.

Estudos recentes demonstram que a melhor forma que nosso cérebro tem que aprender, é ensinar aos outros a fazerem algo, imagine a quantidade de exemplos que você pode colocar em prática, avaliar seus resultados e repassar aos seus colegas, amigos, filhos e virar uma corrente de dicas positivas?

Como dizia como grande poeta Manuel de Barros: - "O que dá importância às coisas não é o seu tamanho, mas o encantamento que elas produzem."

Mas afinal, como medir os resultados de que tudo isto vale a pena?

Neste mundo empresarial atual, para tudo se busca resultados, métricas das ações praticadas, como se tudo se resumisse em ganhos materiais. Há ganhos que não se medem com os indicadores disponíveis no mercado, mas que criam uma imagem de valor que faz com que sua empresa tenha promotores ou detratores de sua marca, sejam clientes ou colaboradores, que irão impactar nos resultados de seu negócio.

Acredito que a resposta desta pergunta é bem simples para alguns e a outros não, mas o que nos torna especial e único, é a lembrança que deixamos na vida do outro, seja onde estivermos. As experiências de relacionamento viram parte da cultura e passam a ser hábitos comuns e diários.

Empresas felizes e saudáveis são constituídas por profissionais hospitaleiros, que sabem do poder da hospitalidade no dia a dia das relações e quanto seu trabalho impacta nos resultados dos negócios, o ganho é de todos. Novos olhares estão chegando.

Beatriz Cullen - Diretora do IBHE- Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial