

| Quinta-Feira - 3/4/2014

Pesquisar: OK



"As empresas precisam reconhecer que há vários perfis de clientes e devem entregar o melhor em cada ponto de contato."



Sonia Rica, da Porto Seguro

CALLCENTER | REVISTA | PERSONALIDADES | CENTRAL | CLIENTESAC | EVENTOS | PRÊMIO | BLOG | RANKING | EMPREGOS | GUIA | CADERNOS | TVIP | PORTAL CRÉDITO E COBRANÇA | LATAM

ENQUETE

HOME > ESTATÍSTICAS

O que falta para o e-commerce brasileiro ser um benchmark?

VOTAR

SEÇÕES

- » Artigos
- » Biblioteca
- » Calendário
- » Capacitação
- » Cases
- » Crédito e Cobrança
- » Dicas
- » E-Business
- » E-Gov
- » Especial
- » Estatísticas
- » Frases
- » Galeria
- » Gente
- » Gestão
- » Marketing de Relacionamento
- » Mobile
- » Notícias do Bem
- » On-Line
- » Ouvidoria
- » Players
- » Produtos
- » Rapidinhas
- » Redes Sociais
- » Sustentabilidade
- » Serviços
- » Tecnologia

EVENTOS / TREINAMENTOS

- » CIC Brasil 2014
26/5/2014



Sua empresa é hospitaleira?

Pesquisa revela companhias que mais evoluíram nas relações com clientes
03/04/2014 09:14

Com o intuito de apontar tendências e caminhos que as empresas podem seguir para melhorar suas relações com os seus clientes e como elas evoluíram no quesito hospitalidade, o IBHE, Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial, realizou a pesquisa "IBHE Hospitalidade Empresarial 2013". Para formatar o estudo, a entidade ouviu cerca de 500 profissionais, no período de outubro a dezembro de 2013, de diversas áreas dos setores da indústria, comércio e serviços. Ficou claro que a hospitalidade nas instituições é hoje percebida como um fator de competitividade que se traduz em uma somatória de ações, práticas e comportamentos que aproximam as pessoas e, com certeza, melhoram as relações com os clientes.



"O desafio das empresas é criar experiências memoráveis, já que a prestação de um bom serviço e a pontualidade passaram a ser commodities. É preciso encantar, surpreender e ser hospitaleira em todas as áreas e pontos de contato do cliente", explica Beatriz Cullen, diretora do IBHE.

A pesquisa revelou um ranking com as cinco empresas mais hospitaleiras, segundo os entrevistados. E pelo quinto ano consecutivo, o Grupo Fleury, empresa de medicina e saúde, foi a mais citada. Já as empresas Natura e o Hospital Albert Einstein ficaram empatadas como a segunda mais citada. Em quarto lugar ficou a Porto Seguro, citada pelo atendimento e, em quinto, a Rede Accor, de hotéis, reconhecida por seu investimento em treinamentos e pelas ações e atitudes hospitaleiras praticadas pela alta direção.

O estudo também apontou alguns índices interessantes. Por exemplo, as práticas da hospitalidade devem estar presentes em todas as áreas das empresas, segundo 69% dos entrevistados. Porém, para 17% esta é uma atitude que está restrita aos call centers, centrais de relacionamento e SAC's. Entretanto, 40% acham que para colocar em prática a hospitalidade é necessário mudar processos, comunicação, pessoas e o ambiente, sendo que os treinamentos e os exemplos vindos da alta direção são fundamentais para inserir esta cultura nas empresas.

Além disso, a pesquisa mostrou que 46% dos entrevistados entende que a hospitalidade é um conjunto de atitudes tais como ver, ouvir, sentir, tocar, falar e estar atento aos detalhes para promover o relacionamento e 17% é um conjunto de comportamentos que se traduzem em experiências memoráveis.

Comente a Matéria

Envie para um amigo

Imprimir a Matéria

Compartilhe

Twitter

Facebook

Orkut

LinkedIn

Entrar

PALAVRAS MAIS PROCURADAS

benner personalidades contax red csu abemd positivo linx tecnoset e-commerce tivit atento irc braspag zipcode call center indra microstrategy crm polycom



- » Artigos
- » Biblioteca
- » Calendário
- » Capacitação
- » Cases
- » Crédito e Cobrança
- » Dicas
- » E-Business
- » E-Gov
- » Especial
- » Estatísticas
- » Frases
- » Galeria
- » Gente
- » Gestão
- » Marketing de Relacionamento
- » Mobile
- » Notícias do Bem
- » On-Line
- » Ouvidoria
- » Players
- » Produtos
- » Rapidinhas
- » Sustentabilidade
- » Serviços
- » Tecnologia
- » Quem Somos
- » Fale Conosco

http://www.clientesa.com.br/

» ERROR COMUNIQUE ERRO

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

- » Ypióca inaugura boteco virtual
[3/4/2014 - 18:32]
- » Além do básico
[3/4/2014 - 17:41]
- » BMW investe nas redes sociais
[3/4/2014 - 15:37]
- » GVT lança campanha com clientes
[3/4/2014 - 12:22]
- » Iris router promove evento no Brasil
[3/4/2014 - 12:02]

Mais sobre: GESTÃO

Além do básico

Sua empresa é hospitaleira?

Parceria renovada

APADI sob nova direção

