



NADA MAIS IMPORTANTE E VERDADEIRO
QUE A OPINIÃO DO PRÓPRIO CLIENTE!


[LOGIN](#) | [CADASTRE-SE](#)


[HOME](#)
[SEÇÕES](#)
[ESPECIAIS](#)
[BLOGS](#)
[MULTIMÍDIA](#)
[ESTUDOS](#)
[WHITEPAPERS](#)
[ACERVO](#)

Notícias em destaque

[RSS](#)


Mozart Sales deixa
secretaria do
Ministério da
Saúde



MP lança suspeita
sobre contrato
com SPDM na
Craçolândia



ANS cria comitê
de diálogo entre
operadoras e
prestadores



**Hospital Márcio
Cunha** investirá
R\$ 11,7 mi em
oncologia

[Home](#) » [Hospital](#) » [Assistência](#) » [Albert Einstein](#) | [Beatriz Cullen](#) | [Fleury](#) | [hospitalidade empresarial](#) | [IBHE](#) | [pesquisa](#)

Relacionamento | 1 de abril de 2014

Fleury e Einstein lideram lista de empresas mais hospitaleiras

[Saúde Web](#)
[Outros Autores](#)

 6

Setor de Saúde aparece com destaque em ranking de companhias que melhor se relacionam com os clientes

Rating 0 (0 votaram)

O grupo de medicina diagnóstica Fleury foi eleito a empresa mais hospitaleira do Brasil pelo quinto ano consecutivo, revelou esta semana o Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE), que edita a pesquisa "Hospitalidade Empresarial". O ranking com as cinco companhias mais hospitaleiras considera entrevistas feitas com 500 profissionais de mercado.

Empresas de saúde tiveram destaque no ranking. O Fleury foi o mais citado, com 25 indicações, seguido pelo Hospital Albert Einstein, empatado com a Natura (ambos com nove indicações). Fleury e Einstein oferecem, segundo os entrevistados, atendimento hospitaleiro em vários pontos de contato com o cliente.

Em quarto lugar ficou a Porto Seguro, com oito indicações, citada pelo atendimento e, em quinto, a Rede Accor de hotéis, com cinco indicações. Beatriz Cullen, diretora do IBHE, diz que criar boas experiências para o cliente por meio da prestação de um bom serviço passaram a ser commodities.

Conclusões

Alguns índices averiguados poderão nortear as ações das empresas. Por exemplo: práticas da hospitalidade devem estar presentes em todas as áreas das empresas, segundo 69% dos entrevistados. Para 17% esta é uma

Leia Também



Vai e vem
Claudio Laudeauzer
assume TI do
Hermes Pardini



Estudo
Parceria vai analisar
saúde de brasileiros
no exterior



Fonoaudiologia
Concessão de
aparelho auditivo
cresce sem
assistência

atitude ainda restrita aos call centers, centrais de relacionamento e SACs.

Para 40%, para colocar em prática a hospitalidade é necessário mudar processos, comunicação, pessoas e o ambiente, sendo que os treinamentos e os exemplos da alta direção são considerados fundamentais mudar a cultura das empresas. Para Beatriz, a hospitalidade não está apenas ligada aos setores de atendimento ao consumidor, e deve estar atrelada às áreas de recursos humanos e administrativa, diz.

Quando perguntados sobre qual o atributo que melhor caracteriza a hospitalidade empresarial, 27% acha é que o respeito ao outro, 21% acolhimento, 18% confiança e 13% encantamento. Para 30%, a hospitalidade pode melhorar o relacionamento; 19% acredita ser um diferencial frente a concorrência e 18% é um meio de fidelização.

[0 Comentários](#) [Comente](#)

Leia também

Palavras-chave: [Albert Einstein](#), [Beatriz Cullen](#), [Fleury](#),

Saúde Web Upgrade



Cuide também da saúde de seu Data Center. Baixe agora mesmo o Whitepaper!

[baixe o whitepaper](#)



Estudo Antes da TI, a Estratégia na Saúde

[baixe o whitepaper](#)

Veja mais: [webinars](#) | [whitepapers](#)

[+ Lidas](#)
[+ Comentadas](#)
[Mais bem avaliadas](#)

Salários da área de enfermagem

Enfermagem: veja salário dos principais cargos ligados à área

Veja salário de 12 cargos da área de Administração Hospitalar

Análises clínicas e laboratórios: veja a média salarial

Tendências para o mercado de saúde no Brasil

PwC e FDC: Saúde pede novo modelo de negócio

[DO DIA](#) [DA SEMANA](#) [DO MÊS](#)

Mais multimídias

[hospitalidade empresarial](#), [IBHE](#), [pesquisa](#)

Claudio Laudeauzer assume TI do Hermes Pardini

Parceria vai analisar saúde de brasileiros no exterior

Concessão de aparelho auditivo cresce sem assistência

Fleury inaugura Centro Integrado Cardiológico e Neurovascular

Operadoras: aumento dos gastos exige novo modelo

Tweetar 6

Rating 0 (0 votaram)

Mais Opiniões



Ética na Prática 1



Fleury abre mais de 20 vagas para técnicos de enfermagem

Videos Podcasts Galerias



Melhores empresas para se trabalhar em Saúde



Saúde Business Debate: os desafios da atenção domiciliar



Brasil dá os primeiros passos rumo à medicina personalizada



Life Technologies e o apoio à pesquisa no Brasil

0 Comentários [Saude Web](#)

Entrar

Ordenar por Melhor avaliado

Compartilhar Favorito



Iniciar a discussão...

Assinar feed

Adicione o Disqus no seu site

Últimos White Papers

RSS

Estudo Antes da TI, a Estratégia na Saúde

Por IT Midia

Cuide também da saúde de seu Data Center. Baixe agora mesmo o Whitepaper!

Por Schneider Electric

Saúde Business School 2012 - Módulo 3

Por IT Midia

Saúde Business School 2012 - Módulo 2

Por IT Midia

Categorias

Administração ANS Anvisa aquisição Associações
 balanço carreiras Custos câncer educação Estratégia
 Expansão Gestão Hospitais Hospital Indústria
 Farmacêutica Investimento Justiça Medicamentos
 Ministério da Saúde médicos negócios Operadoras
 Parcerias pesquisa Pesquisas planos de saúde Projeto
 de Lei recursos Regulação Saúde **Saúde**
pública Serviços SUS Tecnologia

Catálogo Hospitalar

Busca de serviços e equipamentos hospitalares, medicina e saúde

RSS



FLEXIMAG. O VENTILADOR COMPLETO PARA UTI: NEONATAL, PEDIÁTRICO E (...)



Monitor Multiparamétrico OMNI 600



Eletrocardiógrafo C10



Foco Cirúrgico de Teto Simplex 3B

EXPEDIENTE

ANUNCIE

SAÚDE WEB NO SEU SITE

FALE CONOSCO

CADASTRO

POLÍTICA E PRIVACIDADE

Portais: [IT Mídia](#) | [IT Web](#) | [Saúde Web](#)

Fóruns: [IT Forum](#) | [IT Forum +](#) | [IT Business Forum](#) | [Saúde Business Forum](#)