



82nd UFI Congress in Milan
The Exhibition Industry 2030
4-7 November 2015 INGS.COM



banner

- [Home](#)
- [Feiras e Eventos](#)
- [Turismo de Negócios](#)
- [Radar Recomenda >>>](#)
- [Colunas >>>](#)
- [Grupo Radar >>>](#)
- [Galeria de Imagens](#)
- [Anuncie](#)

Main Menu ▾

[Home](#) » [Feiras e Eventos](#) » IBHE divulga pesquisa sobre as companhias e profissionais que mais propagam a cultura da hospitalidade no Brasil

IBHE divulga pesquisa sobre as companhias e profissionais que mais propagam a cultura da hospitalidade no Brasil

- mar 17th, 2015
- Luis Orsolon
- [Feiras e Eventos](#)



O **Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE)**, pelo sexto ano consecutivo, realiza a **Pesquisa IBHE de Hospitalidade Empresarial**, que aponta tendências sobre a prática da cultura da hospitalidade dentro das corporações por meio da opinião de 560 profissionais de diferentes áreas e cargos dos setores da indústria, comércio e de serviços. A pesquisa eletrônica, realizada nos meses de outubro a dezembro de 2014, ainda revela um ranking com as cinco empresas e os três profissionais mais hospitaleiros indicados pelos entrevistados. Este último levantamento será divulgado durante a terceira edição do **Prêmio IBHE de Hospitalidade Empresarial**, que acontecerá no dia 20 de março, em São Paulo.

Como a hospitalidade pode ajudar uma empresa? A boa comunicação é um fator de hospitalidade? Em que área de sua empresa a hospitalidade é fundamental? Uma empresa hospitaleira é percebida pelo mercado como mais competitiva? Será que as empresas brasileiras evoluíram no quesito hospitalidade? Qual o impacto dessas ações para o consumidor? Estas e outras perguntas foram respondidas pelo IBHE através da Pesquisa.

Entre as cinco empresas ganhadoras, que serão homenageadas durante o evento, está o Grupo Fleury de Medicina e Saúde. A empresa, que teve 29 das indicações, conquistou o primeiro lugar e foi reconhecida pelo atendimento acolhedor que oferece à cadeia que envolve pessoas, processos, ambiente e comunicação. Em segundo lugar, o Hospital Albert Einstein ficou com 13 das indicações por desenvolver a cultura da hospitalidade em toda sua cadeia de valor. Já o terceiro lugar foi conquistado pela seguradora Porto Seguro, com 10 das intenções de voto. Esta foi reconhecida pela *“uma empresa que você pode contar quando precisa”*. Neste ano, a Natura ficou em quarto lugar, também elogiada pelo seu atendimento, com 7 citações, e a TAM, na quinta posição, com 6 indicações, reconhecida como companhia hospitaleira pelos canais de relacionamento que possui, como o programa fidelidade e o rápido atendimento.

Para este resultado, foram 301 indicações, nas quais apenas 22% deste número foram responsáveis por colocar as cinco empresas no ranking. Uma vez que, para isto, é necessário citar a mesma companhia mais de seis vezes.

Em relação aos profissionais indicados, houve crescimento no número de respondentes que possuem verdadeiros exemplos de hospitalidade em seu ambiente de trabalho. O número saltou de 278 para 400 indicações em relação ao ano anterior, o que significa que os colaboradores estão cada vez mais atentos nestas práticas hospitaleiras, seja pelo seu líder ou profissional referência.

Em meio às avaliações, todos os anos, a pesquisa aponta atributos que melhor caracterizem a hospitalidade dentro de cultura empresarial. Neste ano, aspectos já citados em outros anos, como “gentileza”, “acolhimento” e “respeito pelo outro” foram mantidos, mas o “genuíno interesse pelo outro” surgiu ao ser citado por 15% dos entrevistados, ou seja, há a conscientização do conceito, porém, os dados indicam que, na prática, as empresas ainda precisam melhorar. Isto porque apenas 61% dos abordados, 9% a menos do que em 2013 e 10% a menos do que em 2012, informaram que já relacionaram ou se relacionam com uma empresa hospitaleira. *“Mesmo ainda sendo maioria, a sensível queda deste dado em relação aos outros anos significa que as empresas não estão correspondendo às expectativas, que a cada ano, cresce no grau de exigência tanto no ambiente de trabalho como nos serviços oferecidos. Um dado que requer atenção”*, explica Beatriz Cullen, diretora do IBHE e idealizadora da pesquisa.

Para exemplificar o que, principalmente, os colaboradores procuram em uma corporação, 98% dos entrevistados acreditam que, para ser hospitaleira, a companhia deve ser reconhecida pelos seus colaboradores como um bom lugar para trabalhar e eles precisam ser considerados parte do processo de melhoria. Tanto que 78% acreditam que a hospitalidade consciente deve ter o colaborador como prioridade na cadeia de valor da empresa, seguido dos clientes, da comunidade, dos fornecedores e, por último, dos investidores.

Como conclusão, a pesquisa indica que os respondentes já entendem que a hospitalidade está presente em pequenas ações que fazem toda a diferença em uma empresa e, conseqüentemente, atraem bons resultados. Ainda assim, para ser colocada em prática, requer dedicação de todos os envolvidos com a empresa, sejam eles colaboradores internos ou externos. Tanto que 57% dos entrevistados acreditam que são os funcionários que devem ser o exemplo, sendo que 22% acreditam que a área de Recursos Humanos deve ser responsável por gerenciar este processo interno. Já para 21%, é preciso de ajuda externa. *“Ao serem questionados sobre como a hospitalidade poderia servir como uma*

ferramenta de diferenciação no relacionamento interno e externo, os entrevistados responderam que ela deve estar presente nos processos, na comunicação, no ambiente e nas pessoas, ou seja, essas mudanças precisam ser praticadas em todas as áreas. Ainda assim, a ajuda da RH é fundamental para promover a prática internamente, já a ajuda externa (consultoria) teria papel facilitador, trazendo conceitos e práticas de mercado e, assim, agilizará o processo de mudanças”, explica Cullen.

Ainda como conclusão do estudo, 74% dos entrevistados acreditam que no mundo corporativo, um colaborador hospitaleiro é aquele que possui competências diferentes das características comuns encontradas na maioria das profissionais. Este é um aspecto que as empresas devem ter atenção, pois a propagação da cultura deve surgir como uma forma de inspiração, que geralmente é esperada dos líderes, em primeiro lugar. Tanto que 99% dos respondentes acreditam que ser hospitaleiro é considerado um atributo fundamental para alcançar o sucesso profissional.

Ao todo, a hospitalidade nada mais é do que promover o encantamento através de experiências memoráveis geradas em cada contato. Isto é rentável para os negócios e para a vida de qualquer profissional. *“A hospitalidade é o up grade do relacionamento. É um meio de promover a sustentabilidade das relações (aprender a conviver) e, para exercê-la genuinamente, é preciso trabalhar o desenvolvimento dos profissionais de forma com que esta mudança de atitude (grandeza no ato de servir) traga valor e satisfação a quem faz e a quem recebe. É sempre uma relação de troca”, finaliza Beatriz.*

Sobre o evento:

III Prêmio IBHE de Hospitalidade Empresarial

Data: 20/03/2014.

Horário: das 9h00 às 12h30.

Local: Edifício Faria Lima Square (Sala de Eventos) – Av. Brigadeiro Faria Lima, 3.600 – SP

Compartilhar >>

Postagem anterior



[Feriado de Páscoa animado no Sofitel Guarujá Jequitimar](#)

Próxima Postagem



[Banda Trela se apresenta neste domingo em SP](#)

About the author

