



SEGUROS

SAÚDE

VEÍCULOS

INFO & TI

EDUCAÇÃO

ECONOMIA

EVENTOS

RECEITAS

DEMAIS

Brasil, 8 de Setembro de 2015



CATEGORIA DE MAIS

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

M A R

16

2015

IBHE DIVULGA PESQUISA SOBRE AS COMPANHIAS E PROFISSIONAIS QUE MAIS PROPAGAM A CULTURA DA HOSPITALIDADE NO BRASIL

☐ CATEGORIA.: DE MAIS 👤 FONTE/AUTOR.: ROSANE GOMES



:: Fonte/Autoria.: Rosane Gomes

Letra...:

9

Curtir

f Share

1

Tweetar

0

G+

0

G+ Compartilhar

Compartilhar

Dados também apontam que há a conscientização do conceito, mas na prática, empresas ainda precisam evoluir

Buscar no Segs.com.br com Google

MENU...:

Cartilha do Consumidor

Cadastrar no NewsLetter

NewsLetter Segs.com.br

Entrevistas

Fale Conosco

Galeria de Imagens

Galeria de

ADICIONAR A FAVORITOS

SIGNOS

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 evento 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.

Vídeos

Login de
Usuário

Nossa
Missão

Publicidade
no Segs

Quem
somos?

Saúde pelos
Alimentos

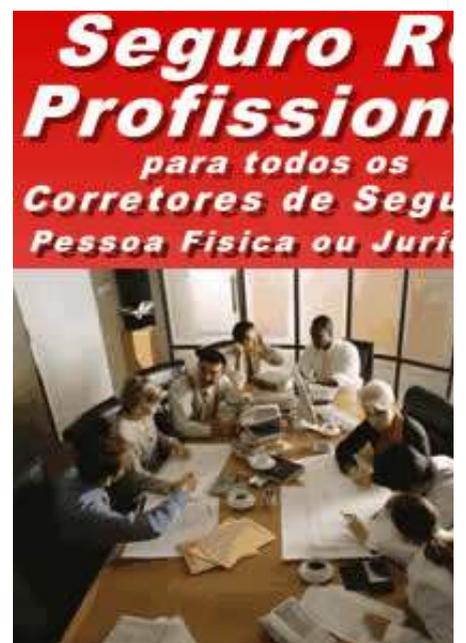
Frases

Mensagens

Piadas

Vagas

Termos do
Usuário



NEWSLETTER
ASSINE É GRATU

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, atrai 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



Receba no e-mail
mais lido NEV
segmento, e
profissional a
as notícias n
Assine, é grátis

ASSINAR

**Buscar
Emprego**

**DESTAQUES
SEGS.COM.BR ::**



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

Sobre o IBHE:

Fundado em 2009 pela executiva da área de relacionamento, Beatriz Cullen, o IBHE - Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial trabalha com o objetivo de promover a cultura da hospitalidade nas empresas, através de transformações nas pessoas, no ambiente, processos, comunicação e cultura, pela vivência de experiências memoráveis, que resultem em relações com mais calor humano e seja um meio de perpetuação dos negócios em todos os segmentos de empresas. Para isto o Instituto realiza consultorias, treinamentos, visitas e eventos para trazer melhores práticas e ferramentas para o relacionamento com os clientes e também propagar características como ética, honestidade, transparência e humildade nos colaboradores a fim de melhorar os relacionamentos internos e externos. Além disso, o Instituto oferece também, o Programa IBHE de Excelência em Hospitalidade Empresarial (PIEHE), que hoje conta com mais de 28 marcas de “peso” interessadas na disseminação e também aprendizado na promoção desta cultura em seu cotidiano.

No Segs, sempre todos tem seu direito de resposta, basta nos contatar que você será atendido. Importante sobre fonte ou autoria..: O Segs atua como intermediário na divulgação de resumos de notícias (Clipping), através de matérias, artigos, entrevistas e opiniões. O conteúdo aqui divulgado de forma gratuita, decorrem de informações advindas das fontes mencionadas, jamais caberá a responsabilidade pelo seu conteúdo ao Segs, tudo que é divulgado é de exclusiva responsabilidade do autor e ou fonte redatora. "Acredito que a palavra existe para ser usada em favor do bem. E a inteligência para nos permitir interpretar os fatos, sem paixão."(Autoria de Lúcio Araújo da Cunha) O Segs, jamais assumirá responsabilidade pelo teor, exatidão ou veracidade do conteúdo do material divulgado. pois trata-se de uma opinião do autor ou fonte. Em caso de controvérsia, as partes elegem o Foro da Comarca de Santos-SP-Brasil, local oficial da empresa proprietária do Segs e desde já renunciam expressamente qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja. O Segs é uma Ferramenta automatizada e controlada por IP. Para usar e saber mais, leia os **TERMOS E CONDIÇÕES DE USO**.

Noticias relacionadas:

CODIM divulga Pronunciamento de Orientação sobre "Simultaneidade na Divulgação de Informação" - 2015