O GLOBO

‘O desafio das empresas é criar experiências memoráveis’

Diretora do Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial diz que bom serviço e pontualidade são obrigações

Andrea Freitas

RIO - As empresas evoluíram no quesito hospitalidade? Qual o impacto dessas ações para o consumidor? Elas são notadas pelo brasileiro? O que falta implementar? Com o objetivo de entender cada um desses pontos, o Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) consultou 500 profissionais de diversas áreas da indústria, do comércio e dos serviços de outubro a dezembro do ano passado. Na quinta edição de uma pesquisa que avalia o quanto as empresas se esforçam para fazer a diferença e tornar uma experiência um momento especial, o IBHE concluiu que 69% consideram que as práticas da hospitalidade devem estar presentes em todas as áreas das empresas. Já o que mais surpreendeu foi o fato de que para 17% esta ainda é uma atitude que está restrita aos call centers, centrais de relacionamento e SACs.

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

Quando perguntados sobre qual é o atributo que melhor caracteriza a hospitalidade empresarial, 27% acham que é o respeito ao outro; 21%, o acolhimento; 18%, a confiança; e 13% o encantamento. Para 30%, a hospitalidade pode melhorar o relacionamento com o consumidor, enquanto 19% acreditam ser um diferencial frente a concorrência. Já 18% entem que esse pode ser um meio para a fidelizaçã do consumidor. De acordo com o levantamento, o importante é investir em práticas e ações que prezam pelo encantamento, com o objetivo de surpreender, contribuindo para as relações com clientes e consumidores de forma imediata.

Conjunto de atitudes

A pesquisa também mostra que 46% dos entrevistados entendem que a hospitalidade é um conjunto de atitudes como ver, ouvir, sentir, tocar, falar e estar atento aos detalhes para promover o relacionamento. Para 17%, é um conjunto de comportamentos que levam a experiências memoráveis.

De acordo com a pesquisa, a hospitalidade nas empresas é hoje percebida como um fator de competitividade que se traduz em várias ações, práticas e comportamentos que aproximam as pessoas e que melhoram as relações com os clientes.

- O IBHE nasceu com a proposta de promover a cultura da hospitalidade. E para essa sensação do “posso contar”, de que a empresa está ao meu lado, é preciso melhorar o relacionamento interno e externo - diz Beatriz. - A quinta edição do levantamento tem conteúdo para mostrar qual é o caminho para a implementação de um conceito de aproximar as pessoas e consolidar relacionamentos. De início, pensam em coisas básicas, depois entendem que o que é preciso para encantar. São coisas simples. A hospitalidade é um elemento que diferencia uma empresa do outro.

Cuidado e atenção

Hospitalidade também é cuidado, atenção. Embora as pessoas ao serem perguntadas sobre hospitalidade falem de imediato em respeito pelo outro e confiança, Beatriz lembra que isso é uma obrigação e não um diferencial.

Beatriz considera que um dos principais desafios em termos de hospitalidade é se colocar no lugar do outro. Outro obstáculo é em termos de liderença, que tem que dar exemplo. Para a executiva, as pessoas são o mais importante. Por isso, as empresas têm de selecionar e treinar bem seus profissionais.

- É difícil. As empresas não investem em treinamento, consideram isso como uma despesa e não um investimento. Elas selecionam mal e treinam mal. Ainda mais se não há exemplo. Afinal, se o chefe não veste a camisa, por que os outros funcionários vão vestir?

A diretora do IBHE ressalta que é preciso superar a ideia de que a hospitalidade está apenas ligada aos setores de atendimento ao consumidor. Ações desse tipo podem e devem ser aplicadas a em outros setores de uma empresa, como nas áreas de recursos humanos, administrativa e na alta administração.

URL: http://glo.bo/NHyk0r

Notícia publicada em 21/03/14 - 8h00 | Atualizada em 20/03/14 - 16h59 | Impressa em 23/03/14 - 19h32