

HOSPITALIDADE A BORDO - por Victor Hugo Costa

Bem-vindo, Welcome, Bienvenido, Bienvenue, Willkommen, Marhaba, Namaste... Seja bem-vindo ao "HOSPITALIDADE A BORDO", o blog de Victor Hugo Costa. Aqui você poderá acompanhar as descobertas de VH pelo universo da hospitalidade, além de algumas críticas e reflexões pessoais. Fique a vontade para comentar e participar deste blog. Também coloco-me a disposição para receber emails, com comentários, críticas, sugestões, propostas de debates etc.

quinta-feira, 17 de novembro de 2011

Hospitalidade Empresarial - uma palestra com Beatriz Cullen



foto localizada no Google imagens, para ilustrar um ato gentil e cortês.

"Receber hóspedes de modo caloroso e cordial."
 "Prazer em receber bem."
 "Criar um ambiente agradável e confortável."
 "Satisfazer as necessidades dos hóspedes."
 "Antecipar aos desejos dos hóspedes."
 "Prestatividade e desejo de satisfazer o hóspede."
 "Tratar com gentileza e cordialidade."
 "Proporcionar experiências inesquecíveis."

Essas e outras concepções do gênero podem criar o conceito de Hospitalidade. O certo é que não existe um conceito único e definido, pois Hospitalidade depende totalmente da interação e relacionamento entre pessoas e, como não existem DNAs iguais, não podemos definir um conceito único sobre o tema.

Hoje participei de uma palestra no Centro Universitário Senac, em Campos do Jordão, com a Beatriz Cullen, diretora do Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE). Ela abordou, de uma forma muito hospitaleira, e com comunicação adequada ao público com o qual interagi (alunos de Hotelaria e Gastronomia, em sua maioria) o tema: "Hospitalidade como fator de diferenciação no relacionamento com o cliente".

Ela iniciou o "bate papo" mostrando a evolução do mercado, em vista da evolução da demanda (pessoas, clientes, hóspedes). Há tempos atrás as empresas almejavam sua "fatia no bolo", ou melhor, o espaço que ocupariam no mercado. Com o tempo, passaram a entender que apenas conquistariam essa "fatia" se ocupassem um espaço na mente dos seus clientes, tornando-se marcas lembradas. Nos tempos atuais, as empresas e marcas precisam ocupar um espaço no coração dos seus clientes, proporcionando a eles EXPERIÊNCIAS memoráveis, que os tornarão fiéis a marca / empresa.

O ponto principal abordado foi a respeito do RELACIONAMENTO, afinal hospitalidade é um meio de relacionamento. Não existe hospitalidade sem relacionamento, por isso, para Beatriz, Hospitalidade se sustenta pelos seguintes pilares:

- PESSOAS
- AMBIENTE
- COMUNICAÇÃO
- PROCESSO
- CULTURA

Para finalizar a palestra, Beatriz apresentou o resultado de sua Pesquisa Sobre Hospitalidade Empresarial, que pode ser acessado [aqui](#). Este estudo foi realizado com 2700 profissionais de 30 diferentes segmentos.

Um dos pontos mais intrigantes, no meu ponto de vista, a respeito deste estudo, é o resultado mensurado a respeito do atributo que melhor caracteriza Hospitalidade Empresarial, no ponto de vista dos pesquisados. Aproximadamente 60% dos entrevistados responderam: respeito pelo outro e confiança.

Ora, não deveriam respeito e confiança, serem atributos básicos de qualquer relação?

Beatriz comenta logo abaixo do gráfico que mostra este resultado: "O respeito e a confiança ainda são os atributos que as pessoas identificam como Hospitalidade. No fundo, são valores básicos, inerentes a qualquer pessoa e fundamentais num relacionamento. Mas achar que a caracteriza, nos obriga a focar em conceitos básicos a qualquer negócio, onde a soma de todas as coisas atenciosas, cuidadosas e gentis que uma empresa faz por nós é que nos remete ao significado da hospitalidade. Bem diferente do que o mercado percebe".

O fato é, que nenhuma empresa (e nenhum departamento dentro de uma empresa) sobrevive no mercado atual sem HOSPITALIDADE. Os avanços sociais e tecnológicos proporcionam hoje, uma possibilidade de total igualdade entre as empresas no que tange a estrutura física, produtos, tecnologia, processos... O que diferencia as empresas e os negócios hoje, está na prestação do serviço, ou seja, na "hora da verdade" na qual o cliente está cara a cara com o prestador do serviço.

Quem sou eu



Visualizar meu perfil completo

Hospitalidade a Bordo no FACEBOOK

Acesse:
<http://www.facebook.com/hospitalidade.abordo>

Follow by Email

Seguidores

Participar deste site
 Google Friend Connect

Membros (27) [Mais »](#)



Já é um membro? [Fazer login](#)

Arquivo do blog

▶ 2012 (1)

▼ 2011 (37)

▶ Dezembro (3)

▼ Novembro (4)

[Burj Al Arab - ícone da hotelaria mundial.](#)

[Natal em Campos do Jordão - com ar Europeu, a cida...](#)

[Hospitalidade Empresarial - uma palestra com Beatr...](#)

[Ladurée Champs Elysées pegou fogo!](#)

▶ Outubro (1)

▶ Setembro (2)

▶ Agosto (11)

▶ Julho (5)

▶ Junho (6)

Como você quer ser lembrado pelo seu cliente? Como alguém que lhe proporcionou uma experiência memorável, ou como alguém que contribuiu para uma frustração irremediável? A verdade é que você sempre causará algum impacto quando presta um serviço, a escolha do resultado é sua!

Na palestra, Beatriz trouxe ainda mais uma contribuição, indicando o livro de Steve Harrison: Manual de Gentilezas do Executivo.

Já como uma prática da hospitalidade, vou compartilhar com vocês o link da Lojas Americanas, onde encontrei o melhor preço para este produto. Acesse [aqui](#) . Eu já fiz a minha compra!

Gentileza é sempre um bom ponto de partida nas relações! Hospitalidade, pratique!

Uma pessoa marcou este item com +1

Postado por **Victor Hugo**

Costa às 18:09



Marcadores: [gentileza](#), [hospitalidade](#), [hospitalidade empresarial](#), [livro](#), [palestra](#), [Steve Harrison](#)

Reações: [@ostei](#) (2)

Local: [Campos do Jordão - São Paulo, Brasil](#)

0 comentários:

Postar um comentário

Para que seu comentário seja postado, após comentar, escolha no campo COMENTAR COMO: Nome/URL. Assine seu nome e aí sim clique em POSTAR COMENTÁRIO.

Obrigado pelo seu comentário e contribuição.
Victor Hugo Costa.

Comentar como: Selecionar perfil...

Publicar

Visualizar

Links para esta postagem

[Criar um link](#)

[Postagem mais recente](#)

[Início](#)

[Postagem mais antiga](#)

Assinar: [Postar comentários \(Atom\)](#)

Recent Posts

- ▶ [Maio](#) (1)
- ▶ [Abril](#) (1)
- ▶ [Março](#) (3)
- ▶ [2010](#) (23)
- ▶ [2009](#) (46)

Blogs que eu leio

Daniel Edward Craig
Are hotel groups ready for total transparency in traveler reviews?
14 horas atrás

Global paths
São Paulo saturday rainbow
21 horas atrás

Happy Hotelier
What are you thinking about? (1) – Lateral Thinking
3 dias atrás

Emilia Goulart
O conto do sabio chinês - Raul Seixas
1 semana atrás

Ciente S/A
3 meses atrás

Mídia Wave
Como o tempo de carregamento afeta a lucratividade do seu site?
8 meses atrás

Mapa de Viagens

Mapa de viagem

I've visited 56 cities in 24 countries.



Meus destinos favoritos

1. [Nova York, Nova Iorque, EUA](#)
2. [Paris, França](#)
3. [Londres, Reino Unido](#)
4. [Munique, Alemanha](#)
5. [Lisboa, Portugal](#)
6. [Zurique, Suíça](#)
7. [Bruges, Bélgica](#)
8. [Perth, Austrália](#)
9. [São Paulo, Brasil](#)
10. [Madrid, Espanha](#)
11. [Machu Picchu, Peru](#)
12. [Abu Dabi, Emirados Árabes](#)
13. [Dubai, Emirados Árabes](#)
14. [Füssen, Alemanha](#)

» [Exibir meu](#)

» [Crie seu próprio mapa de viagem ou blog de](#)

» [Find at Trip.](#)

[Calendário](#)

Jan 01, 2012

Compartilharei com vocês um poema que escrevi no início do ano 2000, há praticamente 12 anos atrás!...

[Continue >>](#)

[What is HOSPITALITY? - O que é HOSPITALIDADE? \(parte 2\).](#)

Dec 13, 2011

HOSPITALITY is a key characteristic of the Kingdom of God.HOSPITALIDADE é uma característica chave...

[Continue >>](#)

[What is HOSPITALITY? - O que é HOSPITALIDADE?](#)

Dec 09, 2011

HOSPITALITY IS A GIFT FROM GOD FOR YOU!HOSPITALIDADE É UM PRESENTE (DOM) DE DEUS PARA

VOCE!Some...

[Continue >>](#)

[Espírito da Hospitalidade presente no Natal.](#)

Dec 01, 2011

 Para quem ainda não entende claramente o significado, e diria mais essencialmente, o...

[Continue >>](#)

[Burj Al Arab - ícone da hotelaria mundial.](#)

Nov 29, 2011

Ontem, fuçando nos meus arquivos antigos no meu computador, encontrei alguns vídeos do Burj Al...

[Continue >>](#)

perfil	viagem
Search millions of traveler reviews, articles, lists and forums on	
<input type="text"/>	

Twitter Updates

[Follow me on Twitter](#)

Marcadores

20 anos hotelaria senac Abu Dhabi advogado
África do Sul Alemanha antuerpia aquário arona
artigos avaliação aviação avião
Beethoven boca-a-boca digital Bonn bruges
bruxelas burj al arab burj dubai Café
campos do jordão cascais Castelo da bela
adormecida Castelo de Newshwainstein chaves
magnéticas cidade romantica clima romantico
Cologne Colônia Copa do Mundo crise
Cultural District cursos dia das mães Disney
dubai dubai mall dunkerque Emirados
Árabes emirates entrevista estações
europa evento experiências em
Dubai facebook Feed back festival de
inverno folhas de inverno foursquare França
frio Fussen gastronomia grande hotel
homenagem ao dia das mães
hospitalidade hotel hotelaria
inverno italia Johannesburg Jundiaí junsui Köln
lago maggiore lisboa lugano Luxemburgo **LUXO**
marketing Maxi shopping Mont Saint Michel
mídia digital mídia social Newshwainstein
orkut paris poesia portugal qualidade
rennes **restaurante** Saadiyat Island senac
serviços shopping sintra st. moritz stresa
Stuttgart suiça Toquinho tripadvisor twitter
vazamento **viagem** viver em dubai
zernez

Currículo do autor

[CV lattes \(acesse aqui o currículo do autor na plataforma lattes\)](#)

Visualizações de Página

~~1 9 6 1 1~~

Victor Hugo Costa. Modelo Awesome Inc.. Imagens de modelo por Graffizone. Tecnologia do Blogger.

