



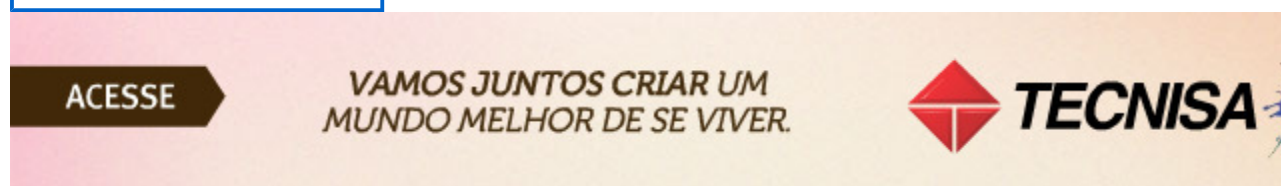
- [C Cadastre-se](#)
- [Meu cadastro](#)
- [Lembrar senha](#)

Newsletter

by



## Mundo do Marketing | Seu portal de Marketing, propaganda e publicidade



- [Cases](#)
- [Entrevistas](#)
- [Artigos](#)
- [Blogs](#)
- [Canais](#)
- [Portal](#)
  
- [Petshop online vende kits de banho de times de futebol |](#)
- [Groupon cria nova ferramenta de compras e faz parceria com a Netflix](#)

Links Rápidos:

- [NRF 2012 |](#)
- [Eventos, Cursos e MBA |](#)
- [Vagas de Trabalho |](#)
- [Programa Disney |](#)
- [Vai e Vem |](#)
- [Top 10 Livros + Vendidos](#)



Imersão no modelo Disney de fazer negócio. Orlando, Maio de 2012.

[Home](#) > [Últimas notícias](#) > [Fleury, Tam e Unilever são as empresas mais hospitaleiras, diz estudo](#)

- [Reportagem](#)
- [Comentários](#)

1 retweet | Enviar | 0

Curtir < 14



[Comentar](#) [Indicar](#) [Imprimir](#)

## Reportagem Mundo do Marketing

### Fleury, Tam e Unilever são as empresas mais hospitaleiras, diz estudo

**Natura, Pão de Açúcar, Porto Seguro e Hospital Israelita Albert Einstein também são citadas na pesquisa por prestarem atendimento diferenciado em diferentes canais**

Por **Leticia Alasse, do Mundo do Marketing** | 23/01/2012

[leticia@mundodomarketing.com.br](mailto:leticia@mundodomarketing.com.br)

Fleury, Tam e Unilever são as empresas que mais oferecem hospitalidade para os consumidores. É o que aponta uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) para verificar no mercado qual a percepção que os profissionais têm sobre o tema. O estudo foi realizado por meio de um questionário eletrônico com mais de 400 entrevistados.

A Fleury foi a empresa mais citada (25%) entre os participantes, seguida pela Tam, reconhecida pelo atendimento acolhedor e transmissão de confiança. Em terceiro lugar no ranking, aparece a Unilever, indicada por apresentar uma forma coesa e fácil de prestar o atendimento. Já na quarta posição estão empatadas Natura, Pão de Açúcar, Porto Seguro e Hospital Israelita Albert Einstein citadas pelo atendimento diferenciado prestado nos diferentes canais.

Para a maioria dos entrevistados, o respeito (34%) e confiança (23%) são as características que melhor traduzem a hospitalidade empresarial. Em seguida aparecem acolhimento (19%), gentileza (10%), atenção (8%), bem-estar (4%) e cumplicidade (3%). Quando indagados sobre como a hospitalidade pode ajudar um empresa, grande parte respondeu na melhoria no relacionamento com os clientes (35%) e na fidelização (25%). Também foram apontados o progresso nas relações internas, a facilidade de processos e fluxo de informações, além do aumento de vendas e lucratividade.



### Campanhas de incentivo

Suporte online, gestão, premiação, treinamento, convenção. Agência Digi

[www.incentivodevendas.com.br](http://www.incentivodevendas.com.br)

Anúncios Google

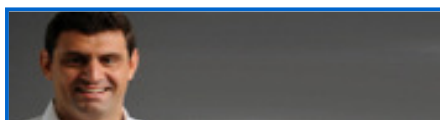
## Artigos

Rafael D'Andrea



[Marketing de Experiência e Neuromarketing](#)

Eduardo Muniz



[Momento crucial para as marcas no esporte](#)

## Conteúdo Especial

- [E-mail Marketing](#)
- [O Melhor da Vida](#)
- [Vagas de Trabalho](#)

• [Calendário 2012 de datas comemorativas para campanhas sazonais](#)

• [Ciclo de uma campanha de email marketing](#)

• [Email marketing e usuário multicanal: a conversa precisa fluir](#)

• [Fatura eletrônica: email marketing ajuda no pagamento de contas](#)



Patrocínio:



- . [Campanha de Incentivo às Vendas - Inove na hora de motivar, premiar ou reconhecer a sua equipe!](#)
- . [Prêmios e Presentes Experiência - Ofereça Emoções na hora de presentear colaboradores e clientes.](#)
- . [Programa de Fidelização e Relacionamento - Quais sensações sua empresa quer oferecer aos clientes?](#)
- . [Promoções Impactantes - Associe a sua marca a experiências inesquecíveis!](#)

Patrocínio:

- . [Gerente de Contas - Sao Paulo/SP](#)
- . [Gestor de Aquisição de Conteúdo - Rio de Janeiro/RJ](#)
- . [Sales Executive - Rio de Janeiro/RJ](#)
- . [Supervisor de Comunicação - Sao Paulo/SP](#)
- . [Especialista de Novos Negócios Júnior - Jogos - Rio de Janeiro/RJ](#)

Publicidade



- [+ Acessadas](#)
- [+ Comentadas](#)
- [+ Recomendadas](#)

01.

#### [Eventos crescem e se profissionalizam](#)

Estudo aponta para uma expansão de 43% no número de ações realizadas em relação a 2010

02.

#### [Coca-Cola lança Maracujá&Nada](#)

Produto é aposta da marca para aumentar as vendas durante o verão junto com o Limão&Nada

03.

### [Naming rights: o fôlego de uma antiga estratégia](#)

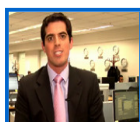
No Brasil, a estratégia teve mais êxito no campo do entretenimento

## TV Mundo do Marketing



### [Como vender um produto que ninguém quer usar?](#)

04:20:00



### [Como agir quando você recebe uma contra-proposta](#)

00:01:55

## [Blogs](#)



## [Marketing Digital](#)

[Como aumentar a taxa de abertura de e-mails](#)



## [Radar Internacional](#)

[Walmart venderá produto criado por consumidor](#)



## [Erros de Marketing](#)

[Marcas separadas ao nascer](#)

## Eventos, Cursos e MBA

27 Jan

[Curso Gestão e Criação de Conteúdo Digital](#)

Rio de Janeiro

27 Jan

[Curso de Marketing de Preço - 2ª turma](#)

São Paulo

## Vagas de Trabalho

[Analista de Marketing](#)

Sao Paulo - SP

[Gerente de Contas](#)

Sao Paulo - SP

## Vai e Vem



Janaína Castro

Gerente de Hotéis

**Onde estava:** Hotéis.com

**Onde está:** ViajaNet

**Para:** estruturar a nova área do ViajaNet.

Publicidade

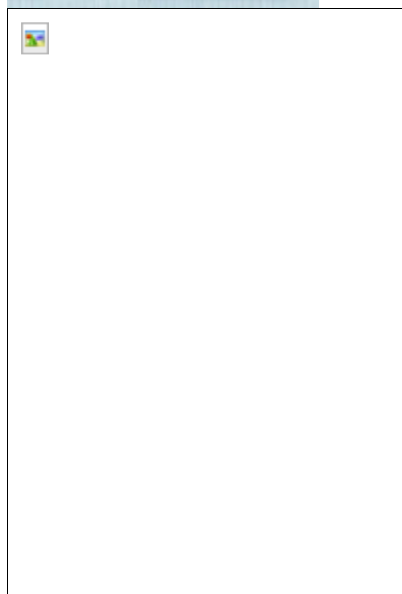


**PROGRAMA  
DISNEY**  
para Qualidade em Serviços

Imersão  
no modelo Disney  
de fazer negócio.

Orlando, Maio de 2012

Inscreva-se!



BUSCA

Enviar Consulta

- [Home](#)
- [TV](#)
- [Cases](#)
- [Artigos](#)
- [Eventos, Cursos e MBA](#)
- [Últimas Notícias](#)
- [Blogs](#)
- [Entrevistas](#)
- [Editorial](#)
- [Vai e Vem](#)
- [Infográficos](#)
- [Top 10 Livros + Vendidos](#)
- [Top 10 Reportagens + Acessadas](#)

- [Mercado](#)
- [Marca](#)
- [Promoção e Eventos](#)
- [Planejamento Estratégico](#)
- [Digital](#)
- [Comportamento do Consumidor](#)
- [Relacionamento](#)
- [PDV](#)
- [Pesquisa](#)
  
- [Guia Salarial](#)
- [Vagas de Trabalho](#)
- [Guia de Gestão de Marcas de Produto](#)
- [Portal Móvel](#)
- [RSS](#)
- [Quem Somos](#)
- [Cadastro](#)
- [Anuncie](#)
- [Fale Conosco](#)
- [Marketing no seu site](#)
- [Política de Privacidade](#)

