

15 anos

Saúde Web

Saúde Business

Fornecedores Hospitalares

Catálogo Hospitalar

Top Hospitalar

Saúde Business Forum

VAGAS DE TELEMARKETING

Operador de atendimento

Irá fazer atendimento receptivo de sinistro de automóveis...

Salário R\$ 1.800,00

Veja +

Atendimento ao cliente

Conhecimentos básicos em Informática. Ótima fluência verbal...

Salário R\$ 1.300,00

Veja +

EMPREGO certo

www.FmreinoCerto1101.com.br

Anúncios (



LOGIN | CADASTRE-SE

BUSCAR NO SITE

Assine
Renove
Ampliar

HOME SEÇÕES ESPECIAIS BLOGS MULTIMÍDIA PRÊMIO WEBINARS AGENDA REVISTA NEWSLETTER

Notícias em destaque

RSS



Atitudes que dificultam a permanência de funcionários nas empresas



Operadoras de saúde no "paredão"



2012: o que será do amanhã para a saúde brasileira?



Com mais custos, desafio das operadoras é financiamento

Home » Medicina Diagnóstica » Laboratórios » Fleury | Hospital Israelita Albert Einstein | hospitalidade

Resultado | 14 de dezembro de 2011

Fleury lidera lista de empresas consideradas hospitaleiras

por Saúde Web

Tratamento diferenciado, preocupação com os clientes, com o acolhimento e com pequenos detalhes foram as justificativas dos entrevistados

Curtir 4
 Tweetar

Rating 0 (0 votaram)

Pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE) aponta, pelo terceiro ano consecutivo, o Grupo Fleury como o mais citado no ranking das empresas consideradas hospitaleiras. Tratamento diferenciado, preocupação com os clientes, com o acolhimento e com pequenos detalhes foram as justificativas dos entrevistados.

O objetivo da pesquisa sobre "Hospitalidade Empresarial" é verificar no mercado brasileiro a percepção dos profissionais a respeito do tema. Além do Fleury, citado por 25% dos entrevistados, o Hospital Israelita Albert Einstein também foi destaque pelo atendimento diferenciado prestado nos diferentes canais, ocupando a quarta posição na lista, empatado com as empresas Natura, Pão de Açúcar e Porto Seguro. Em segundo e terceiro lugar, aparecem TAM e Unilever.

Na opinião dos entrevistados, a hospitalidade é composta por premissas básicas como bom atendimento, a cordialidade e o cumprimento de prazos, contudo o relacionamento empresa/paciente faz toda a diferença. "A empresa que consegue criar um ambiente hospitaleiro tem maiores chances de ser bem sucedida nas suas atividades em função do "vínculo" de confiança, gentileza, atenção, cortesia que se cria", explica a diretora do IBHE, Beatriz Cullen.

No segmento saúde, o acolhimento/aconchego foi o atributo preponderante, onde o calor humano nos momentos de dor ou fraqueza faz a hospitalidade diminuir o sofrimento de pacientes e seus familiares. "Para criar um ambiente hospitaleiro, a experiência com a empresa deve ser marcante, mas não precisa ser nada grandioso: basta ser fácil de ser percebido e

simples de ser sentido", comenta Beatriz. "Falar de hospitalidade é falar de relacionamento, de um conjunto de valores como cuidado, gentileza e acolhimento que servem de referência para as boas relações sociais. É preciso encantar, surpreender, e ser hospitaleira em todas as áreas e pontos de contato", argumenta.

Para os entrevistados, a melhoria das empresas está diretamente ligada à melhoria das relações humanas, entre todos os envolvidos (clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade). Para 36%, a boa relação com o cliente é o que mais ajuda. Depois da melhora no relacionamento, a contribuição que a hospitalidade oferece na fidelização do cliente também mereceu destaque, com 25% das escolhas. Entre outros pontos abordados pelos respondentes, destacam-se a promoção da melhoria no relacionamento interno, a clareza e facilidade de processos e fluxos de informações, assim como o aumento de vendas e de lucratividade.

A pesquisa mostra, também, que 78% dos entrevistados garantem que já se relacionaram (ou se relacionam) com uma empresa hospitaleira. Todos os respondentes acreditam que a hospitalidade pode ser inserida numa empresa, principalmente através de mudanças no processos que permeiam a organização. O treinamento e os exemplos da alta administração também vão promover as mudanças. "A forma como percebemos uma empresa, ou seja, a experiência que vivemos com ela, é marcante no processo decisório de aquisição de um serviço/produto e é por isso que a hospitalidade empresarial já é considerada um fator de competitividade. A conquista desse diferencial ocorrerá, sem sombra de dúvida, por meio das pessoas", afirma Beatriz.



Whitepapers

+ Lidas + Comentadas Melhor Avaliadas

Sírio-Libanês contrata transcritor para preencher prontuário eletrônico

20 principais tendências de TI em 2011

9 dicas para manter a equipe motivada

Como o Samaritano estrutura sua TI

Informática biomédica é tendência em profissões do futuro

10 previsões em TI de Saúde para 2012

DO DIA DA SEMANA DO MÊS

Mais multimídias

Vídeos Podcasts Galerias




Melhores momentos do Referências da Saúde 2011




Entenda estratégia da Philips depois de quatro aquisições

A pesquisa contou com a participação de mais de 400 respondentes, sendo 73% do sexo feminino, que ocupam cargos de gerente (27%), diretor/superintendente (16%), coordenador (16%) e analista/assistente (16%), entre outros cargos. Para a maioria dos entrevistados, quando perguntados sobre o que melhor caracteriza a hospitalidade empresarial, respeito e confiança aparecem no topo da lista, com 34% e 23%, respectivamente, seguidos por Acolhimento (19%), Gentileza (10%), Atenção (8%), Bem-estar (4%) e Cumplicidade (3%). A pesquisa foi realizada por meio de questionário eletrônico.



"O Brasil está preparado para a Cloud Computing?"



"PPP's aumentam em 30% produção em hospitais públicos"

[0 Comentários](#) [Comente](#)

Leia também

Palavras-chave: [Fleury](#), [Hospital Israelita Albert Einstein](#), [hospitalidade](#)

Fleury vai extinguir a marca Campana, comprada em 2009

Fleury firma contrato com a rede São Luiz

Conheça as ações da Associação de Medicina Diagnóstica para 2012

Grupo Fleury lança aplicativo para iPhone


Gestão do Einstein faz M'Boi Mirim economizar R\$150 mil

Curtir 4
Tweetar

Rating 0 (0 votaram)

Adicionar novo comentário

Login



Digite seu comentário aqui.

Mostrando 0 comentários

Ordenar por: populares

Notificar por e-mail RSS

Reações



Últimos White Papers

RSS

Saúde Business School (2010) - Módulo 11

[Por Saúde Business Web](#)

Saúde Business School (2010) - Módulo 10

[Por Saúde Business Web](#)

Saúde Business School (2010) - Módulo 9

[Por Saúde Business Web](#)

Saúde Business School (2010) - Módulo 8

[Por Saúde Business Web](#)

Categorias

Administração ANS Anvisa aquisição Associações balanço carreiras certificação Custos Desenvolvimento educação Estratégia estratégias Expansão Gestão Hospitais Hospital Indústria Farmacêutica Indústria Médico-Hospitalar Investimento Justiça Medicamentos Ministério da Saúde negócios opinião Parcerias pesquisa Pesquisas Projeto de Lei recursos Regulação **Saúde pública** Secretarias de Saúde Serviços Tecnologia

Catálogo Hospitalar

Busca de serviços e equipamentos hospitalares, medicina e saúde

RSS



Garrafa Térmica Magic Pump - G50580



Diferenciais em transporte de Equipamentos Hospitalares



VÁLVULA REGULADORA PARA CILINDRO COM FLUXÔMETRO



Foco Cirúrgico auxiliar M 100



Apartamento à Venda

R\$ 426,000

[Ver](#)



[EXPEDIENTE](#)

[ANUNCIE](#)

[ASSINE](#)

[SAÚDE WEB NO SEU SITE](#)

[FALE CONOSCO](#)

[CADASTRO](#)

[POLÍTICA E PRIVACIDADE](#)

Portais: [IT Mídia](#) | [IT Web](#) | [Saúde Web](#)

Publicações: [InformationWeek Brasil](#) | [CRN Brasil](#) | [FH](#)

Fóruns: [IT Forum](#) | [IT Forum +](#) | [IT Business Forum](#) | [Saúde Business Forum](#)