



Quinta-feira 26 de Janeiro

[Entrar](#) [Registrar-se](#) [Parceiros](#) [Fale conosco](#) [Anuncie](#)

HOME	PONTO DE VISTA	SOLUÇÕES	MELHORES PRÁTICAS	ANÁLISE SETORIAL	CONHECIMENTO	CARREIRA	PESQUISAS	ESTRATÉGIAS	
----------------------	--------------------------------	--------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	--

Revistas Corporativas Tenha sua própria revista e revolucione a comunicação da sua empresa

[Home](#) * [Pesquisas](#) * Fleury, TAM e Unilever são as empresas top em hospitalidade, aponta pesquisa

Fleury, TAM e Unilever são as empresas top em hospitalidade, aponta pesquisa

SEG, 23 DE JANEIRO DE 2012 00:00 REDAÇÃO



Na quarta posição estão empatadas as empresas Natura, Pão de Açúcar, Porto Seguro e Hospital Israelita Albert Einstein.

O IBHE - Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial, realizou a pesquisa "Hospitalidade Empresarial" para verificar no mercado brasileiro qual a percepção que os profissionais têm sobre o tema. Pelo terceiro ano consecutivo, o Fleury, de medicina e saúde, ocupou a 1ª posição, destacando-se pelo tratamento diferenciado, a preocupação com os clientes, com o acolhimento e com pequenos detalhes. A empresa foi a mais citada com 25%.



Ocupando a segunda posição, a TAM foi citada como a empresa cujo atendimento acolhedor dos colaboradores e a confiança nos posicionamentos dados nos pontos de contato mereceu destaque. Em terceiro lugar no ranking ficou a Unilever, indicada pela forma coesa e fácil de prestar o atendimento, além de o consumidor fazer parte dos processos da empresa.

Já na quarta posição estão empatadas as empresas Natura, Pão de Açúcar, Porto Seguro e Hospital Israelita Albert Einstein. As companhias foram citadas pelo atendimento diferenciado prestado nos diferentes canais.

Segundo o IBHE, hospitalidade empresarial já é fator de competitividade. Criar experiências marcantes e memoráveis, mais do que apenas prestar um bom serviço, faz toda a diferença na hora da escolha. Criar experiências marcantes e memoráveis é um desafio que as empresas buscam transpor, já que a prestação de um bom serviço, a pontualidade e de acordo com os padrões passaram a ser commodities. "É preciso encantar, surpreender, e ser hospitaleira em todas as áreas e pontos de contato", explica Beatriz Cullen, diretora do IBHE.

A pesquisa, realizada por meio de questionário eletrônico, 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. Em seguida, temos Acolhimento (19%), Gentileza (10%), Atenção (8%), Bem-estar (4%) e Cumplicidade (3%).

Já no Segmento Saúde, o acolhimento/acoonchego 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 os entrevistados, uma vez que as relações humanas melhoram, as empresas se tornam melhores e o relacionamento entre todos os envolvidos na cadeia (clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade) também prosperam. E quando indagados sobre como a hospitalidade pode ajudar uma empresa, a melhoria no relacionamento com os clientes foi o item que aparece no topo, com 36% (ante os 32% do ano anterior). Depois da melhora no relacionamento, a contribuição que a hospitalidade oferece na fidelização do cliente também mereceu destaque, com 25% das escolhas. A promoção da melhoria no relacionamento interno, a clareza e facilidade de processos e fluxos de informações, bem como o aumento de vendas e de lucratividade também foram apontados pelos respondentes.

Pelo terceiro ano consecutivo, a maioria dos respondentes considera que o bom atendimento, a cordialidade e o cumprimento de prazos é premissa básica de qualquer empresa no exercício de suas atividades, mas a forma de como nos sentimos ao nos relacionarmos com determinada empresa é o que faz toda a diferença. "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", diz Beatriz.

Todos os respondentes acreditam que a hospitalidade pode ser inserida em uma empresa, principalmente através de mudanças nos pilares da hospitalidade, ou seja, mudanças em processos, ambiente, pessoas, comunicação que permeiam a Organização. O treinamento e os exemplos da Alta Administração também vão promover as mudanças. "É fundamental primeiro, o olhar para dentro, cuidar da casa e depois fazer o 'mundo externo' perceber as melhorias", diz Beatriz.

"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 Beatriz. "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", conclui a diretora.

Última atualização (Sex, 20 de Janeiro de 2012 09:14)

[Compartilhe](#) [Email](#) [Twitter](#) [Facebook](#) [Orkut](#) [Compartilhe com outras redes](#)

Comente esta matéria

Nome (obrigatório)

e-mail (obrigatório)

1000 caracteres restantes

 Notifique-me sobre novos comentários

Atualizar

Enviar**Ítems Relacionados:**

- 26/01/2012 - [TAM moderniza página de vendas na internet](#)
- 25/01/2012 - [Ecommerce School é a nova conta da CookieWeb](#)
- 11/01/2012 - [Linksearch cresceu 56% ao mês em 2011](#)
- 11/01/2012 - [Ericsson e Universidade de Coventry oferecem ensino online](#)
- 23/12/2011 - [Stella Artois lança edição especial de Fim de Ano](#)

Ítems mais antigos:

- 17/01/2012 - [Pesquisa analisa o consumo em mercados emergentes](#)
- 17/01/2012 - [Intenção de compras no primeiro trimestre de 2012 cai](#)
- 13/01/2012 - [Brasileiros preferem curtir o Carnaval no Brasil](#)
- 10/01/2012 - [Pesquisa revela detalhes da comunicação entre adolescentes](#)
- 09/01/2012 - [Os assuntos de maior repercussão nas redes sociais em 2011](#)

[Próxima página >>](#)

Sua Agência de conteúdo editorial

Comunicação Interativa



Acompanhe nossa
seção **CARREIRA**

metaAnálise
Inteligência de Mercado para os melhores negócios

Pesquisar no site ...

Pesquisa

WHITE PAPERS ORACLE

Oracle Business Process Management



CONTEÚDO EXCLUSIVO
ORACLE

O Oracle Business Process Management é um conjunto completo de ferramentas para criar, executar e otimizar processos de negócios. Com ele você poderá melhorar a produtividade e

a visibilidade, fornecendo à sua organização agilidade para responder às necessidades do mercado como nunca.

[Garanta já o seu Download](#)

Conheça as soluções
Oracle Primavera

DOWNLOAD
GRATUITO

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

MAIS LIDAS

ESPECIAIS

[F*Hits lança novo modelo de e-commerce no Brasil](#)

[Empresas no Brasil com foco em exportação têm melhores resultados](#)

[Turma do Penadinho chega aos Tablets da Samsung](#)

[TAM moderniza página de vendas na internet](#)

[ViajaNet completa dois anos com grandes resultados](#)

[Veja Lista completa ...](#)

Revistas Corporativas

Tenha sua própria revista e revolucione a comunicação da sua empresa

SAIBA MAIS



EVENTOS

Próximos Eventos

Evento: **Planejamento de Ações em Mídias Sociais**
Data: 27/01/2012

Evento: **Gerenciamento de Projetos Web**

Data: 27/01/2012

Evento: **Web Expo Forum 2012**

Data: 12/03/2012

[Ver todos os eventos ...](#)

O Portal **Meta-Análise** agora está com uma versão para dispositivos móveis 

PERFIL DO NEGOCIADOR

metaAnálise

Que tipo de negociador é você?

15 questões analisam suas reações diante de circunstâncias no meio corporativo

Faça o teste e descubra!



Faculdade Impacta
 Pós-Graduação em Consultoria e Tecnologia Web é na FIT.



Últimas Vagas!

Receba

Newsletter
metaAnálise



Inteligência de Mercado para as melhores negócios



metaAnálise

Inteligência de Mercado para as melhores negócios



Hospedado pela [Alog Data Centers do Brasil](#) :: Data Center :: Hosting :: Colocation :: Servidores Dedicados :: Mapa do Site



[Parceiros](#) [Fale conosco](#) [Anuncie](#)

Copyright © 2008 - 2012 Meta-Análise. Desenvolvido por [Comunicação Interativa](#)
Layout, Design e Programação por [Alex Marques](#) :: Valid XHTML and CSS

[RSS](#)