





**Espaço Oficial do Varejo
é patrocinado por:**

[SOBRE O PORTAL VAREJO](#) [NOTÍCIAS](#) [ENTREVISTAS](#) [ARTIGOS](#) [NOSSAS PUBLICAÇÕES](#) [EVENTOS](#) [PARCEIROS](#) [ANUNCIE](#) [VÍDEO](#) [CONTATO](#)

Seções

[Moda, Decoração e Design](#)
[Gastronomia e Alimentação](#)
[Saúde e Beleza](#)
[Mídia, Entretenimento e Lazer](#)
[Educação e Cultura](#)
[Gestão e Negócios](#)
[Tecnologia e Ciência](#)
[Tendências e Opinião](#)
[Feiras e Eventos](#)
[Viagens e Turismo](#)

Mais

[Cidades](#)
[Internacional](#)
[Política](#)
[Economia](#)

Nos bastidores do varejo



Feiras e Eventos

- 02** **Encontro Pós NRF**
Fev (National Retail Federation) da ABF
- 11** **ADIT Brasil organiza**
Fev **missão técnica para Portugal em Fevereiro**
- 24** **II International**
Fev **Symposium USA Brazil LSU Week**
- 25** **Caravana**
Fev **GlobalShop 2012**

Gestão e Negócios 26/01/2012

O diferencial é o relacionamento

Em tempos de concorrência acirrada e grande disponibilidade de ofertas e produtos, o relacionamento com o cliente pode ser uma grande aposta para atrair e fidelizar clientes.

Relacionar-se através de preceitos da hospitalidade garante o diferencial para líderes e funcionários de empresa, é o que aponta pesquisa realizada pelo IBHE, Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial.

Os conceitos de relacionamento e hospitalidade estão interligados de acordo com a diretora do IBHE, Beatriz Cullen.

"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", explica.

A concorrência, intensificada pelo e-commerce, deu voz aos consumidores e à tradicional propaganda boca a boca. Gentileza, educação e o atendimento individualizado contribuem para o fluxo de clientes.

Na pesquisa, realizada com 400 pessoas divididas em cargos de gerente, diretor, coordenador e analista, o respeito (34%) e a confiança (23%) são apontados como características principais para a hospitalidade eficiente. Em seguida, aparecem termos como acolhimento (19%), gentileza (10%), atenção (8%), bem-estar (4%) e cumplicidade (3%).

Entre as empresas que se destacam pela hospitalidade, de acordo com pesquisa, a Fleury desponta em primeiro lugar pelo terceiro ano consecutivo, devido ao "tratamento diferenciado". "preocupação com o cliente" e "acolhimento em todos os detalhes". Em segundo lugar vem a Tam, pelo atendimento e confiança, e em terceiro a Unilever, associada à coesão e ao atendimento.

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

"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 e cortesia", 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.

Por: Ana Carolina Okubo

+ **Comente a notícia**

Envie para um amigo



4now

Mais de Notícias [+] ver todas

[Notícias Anteriores](#)

Tendências e Opinião

Varejo paulistano fecha 2011 com alta de 4,09%

Itens de supermercado, açougue e padaria tiveram maiores altas no ano

Tendências e Opinião

Eletrônicos e e-commerce puxam alta do faturamento

Na outra ponta, anúncio de aumento de IPI provoca queda nas vendas de automóveis

Educação e Cultura

Economia

Inadimplência de empresas atinge 19%

Elevação dos juros, da inadimplência do consumidor e da inflação dificultaram os negócios

Gestão e Negócios

Nokia atinge marca de 1,5 bilhão de modelos S40

Celular histórico foi entregue no Brasil, em cerimônia o presidente da Nokia e do Magazine Luiza

Tendências e Opinião

Tendências e Opinião

IGP-M fecha janeiro com alta de 0,25%

Alta da inflação contrapõe queda de 0,12% de dezembro. No acumulado, índice fecha em alta de 4,53%

Franchising

Projeta Cursos abre unidade no centro de Curitiba

Projeta Cursos abre unidade no centro de Curitiba

Educação e Cultura

Leitura: Ser Vendedor ou Estar Vendedor

Autor Luiz Claudio Gomes dá dicas para profissionais de recursos humanos, estudantes e vendedores

Queda de desemprego estimula venda de imóvel

Ganho real de trabalhador vai contribuir com crescimento de 30% no crédito imobiliário

CET implanta Operação Volta às Aulas

Ação pretende propiciar segurança, acessibilidade e melhor fluidez do trânsito na volta às aulas

Destaques



Tendências e Opinião

Eletrônicos e e-commerce puxam alta do faturamento

Na outra ponta, anúncio de aumento de IPI provoca queda nas vendas de automóveis



Gestão e Negócios

Nokia atinge marca de 1,5 bilhão de modelos S40

Celular histórico foi entregue no Brasil, em cerimônia o presidente da Nokia e do Magazine Luiza



Tendências e Opinião

Queda de desemprego estimula venda de imóvel

Ganho real de trabalhador vai contribuir com crescimento de 30% no crédito imobiliário

Notícias dos Parceiros

Portal Varejo
Franchising rumo a New York

APAS
São Paulo ganha sacolas reutilizáveis gigantes

AFRAS
AFRAS abre nova etapa de programa de Baixo Carbono

AFRAS
AFRAS abre nova etapa de programa de Baixo Carbono



Revista Franquia & Negócios

A revista traz reportagens, matérias, notas e seções para promover e divulgar o varejo e o franchising do Brasil, ao abordar temas para gerir, inovar e valorizar o setor que cresce cada vez mais no país.



Revista Varejo & Oportunidades

A Editora Lamonica traz um importante veículo para o mercado de varejo: a Revista Varejo & Oportunidades que possui matérias especiais, entrevistas, lançamentos de produtos e serviços.



Guia Oficial de Franquias ABF 2011

É a publicação mais completa sobre redes de franquias: reúne todas as franquias nacionais e internacionais, além de consultores e fornecedores associados pela ABF em todo o país.

Navegue

Sobre o Portal Varejo
Notícias
Entrevistas
Artigos
Nossas Publicações
Eventos
Parceiros
Anuncie
Vídeo
Contato

Seções

Moda, Decoração e Design
Gastronomia e Alimentação
Saúde e Beleza
Mídia, Entretenimento e Lazer
Educação e Cultura
Gestão e Negócios
Tecnologia e Ciência
Tendências e Opinião
Feiras e Eventos
Viagens e Turismo

Publicações

Espaço Oficial do Varejo
Amazon Franchising 2011
Maringá Franchising Business 2011:
Nordeste Fispal Nordeste Tecnologia e Food Serv
Revista Varejo & Oportunidades
Revista Franquia & Negócios
Guia Oficial de Franquias ABF 2011
Guia Oficial de Software ABES
Guia Oficial ABF Franchising Expo
Guia Oficial Franchising Nordeste

Newsletter

Receba nossos informativos

Nome

E-mail

Enviar

Fale Conosco

(55 11) 3256-4696
Contato
Assinaturas



Rua Sabará, 566 Cj. 72/74
Higienópolis - São Paulo - SP
01239-010