



instituto brasileiro
de hospitalidade
empresarial

Pesquisa sobre Hospitalidade Empresarial

Setembro de 2009



Sobre o IBHE

● Missão

- ✓ Promover a cultura da hospitalidade nas empresas através de transformações nas pessoas e no ambiente para relações com mais calor humano.

● Visão

- ✓ Ser percebido como um instituto que através da genuína hospitalidade brasileira, traz valor e resultados para os negócios e as pessoas.

● Valores

- ✓ **I**nteligência em perceber e respeitar as diferenças entre as pessoas e suas ideias.
- ✓ **B**ondade e beleza no acolher as pessoas.
- ✓ **H**umildade e prazer em servir.
- ✓ **É**tica, honestidade e transparência em tudo o que resolve fazer.



Serviços - IBHE

● Consultoria

- ✓ Gestão de relacionamento com foco na hospitalidade.
- ✓ Implantação do conceito e processos voltados à hospitalidade.
- ✓ Avaliação de empresas quanto ao ser hospitaleira no seu relacionamento interno e externo.
- ✓ Preparação de ambientes empresariais no aspecto físico (decoração, layout, iluminação) voltados ao acolhimento.
- ✓ Comunicação empresarial com ênfase na hospitalidade.
- ✓ Monitoria da qualidade das centrais de relacionamento com foco na comunicação e atitude hospitaleira.

● Treinamento

- ✓ Gestão de Pessoas com foco na hospitalidade.
- ✓ Gestão de processos internos através dos vários canais de comunicação (telefone, e-mail, chat, pessoal) com o diferencial da hospitalidade.



- **Objetivo**

- ✓ Verificar no mercado brasileiro qual a percepção que os profissionais tem sobre a hospitalidade nas empresas.

- **Metodologia**

- ✓ Envio de questionário eletrônico com 11 perguntas, sendo 8 questões com a opção de justificar escolha da alternativa.

- **Público envolvido**

- ✓ Envio para 2.100 profissionais de mais de 30 segmentos
- ✓ 200 respondentes

- **Período da Pesquisa**

- ✓ Junho e Julho de 2009

- **Realização**

- ✓ IBHE – Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial

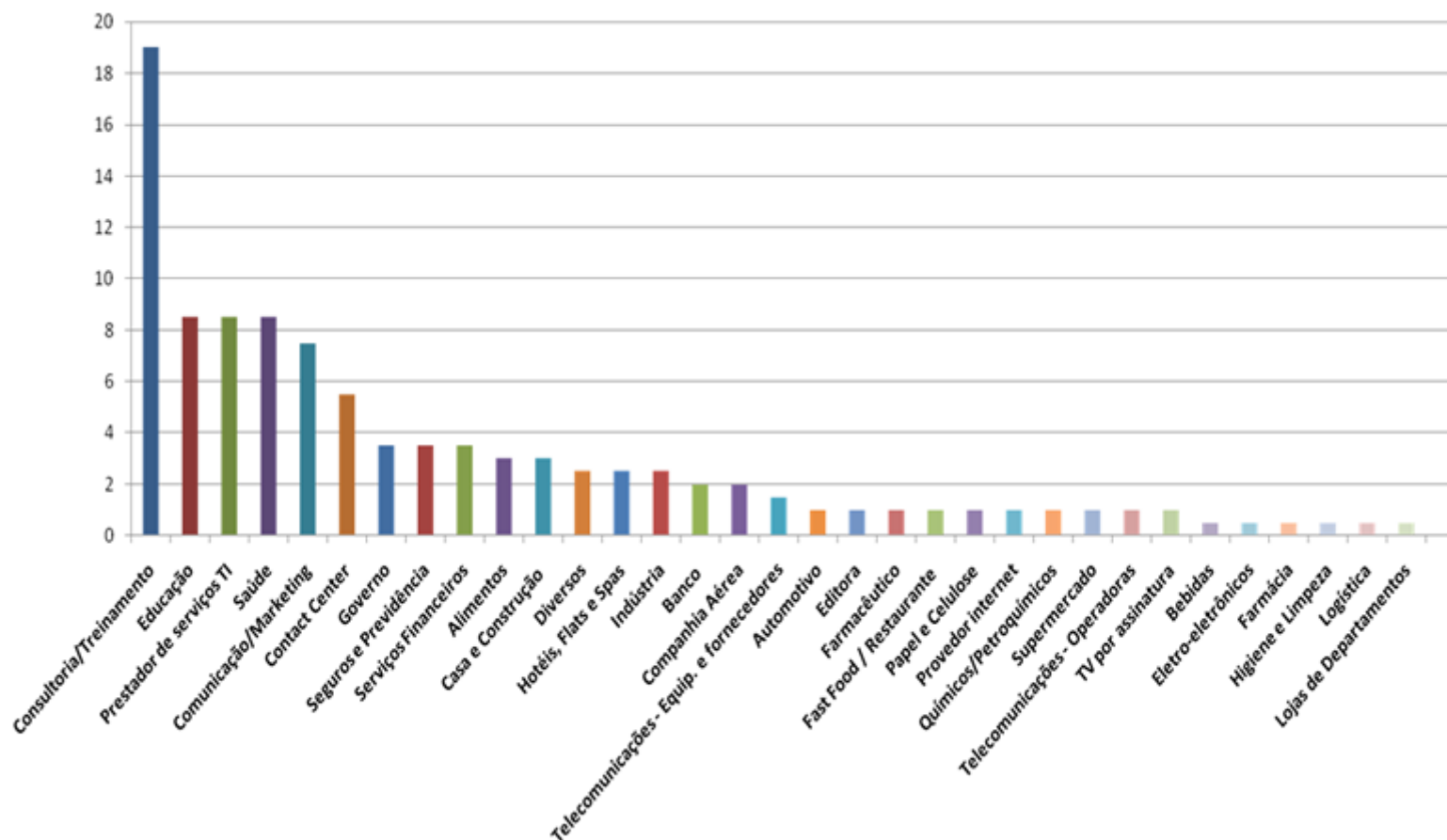
Nota: a confidencialidade dos respondentes foi preservada.



Perfil dos Respondentes

● Por Segmento de Atuação

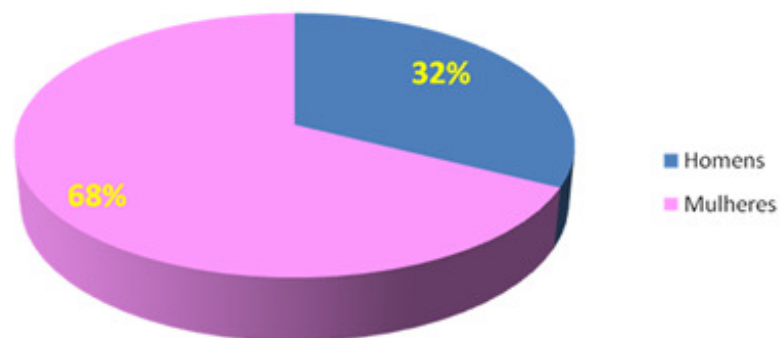
Gráfico: % x Área





Perfil dos Respondentes

• Por Sexo



• Por Cargo

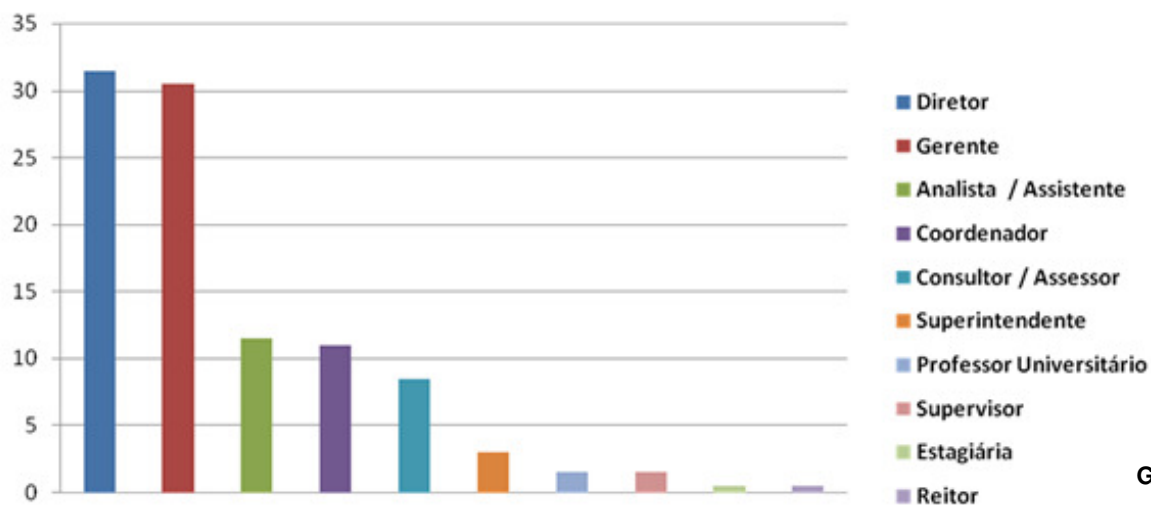
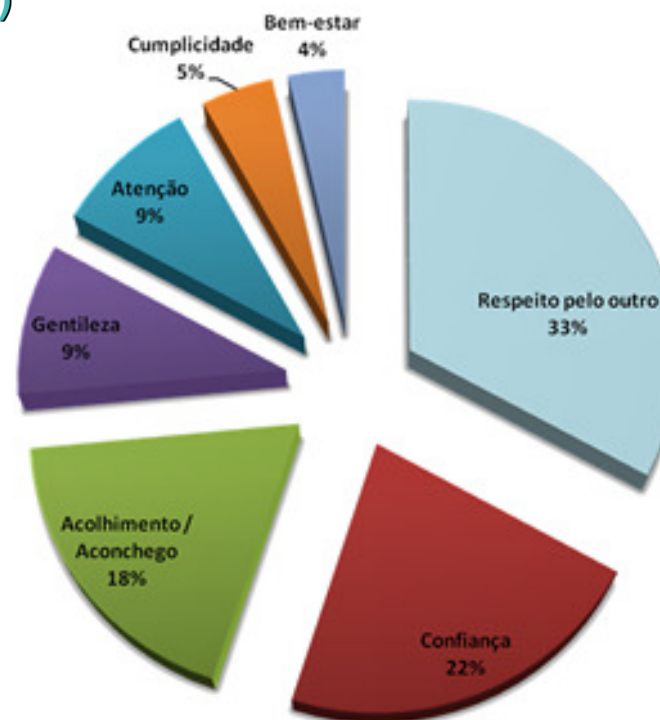


Gráfico: % x Cargo



1) Qual o atributo que – na sua opinião – melhor caracteriza a hospitalidade empresarial? (escolha apenas 1 opção)

- Considerando todas as respostas



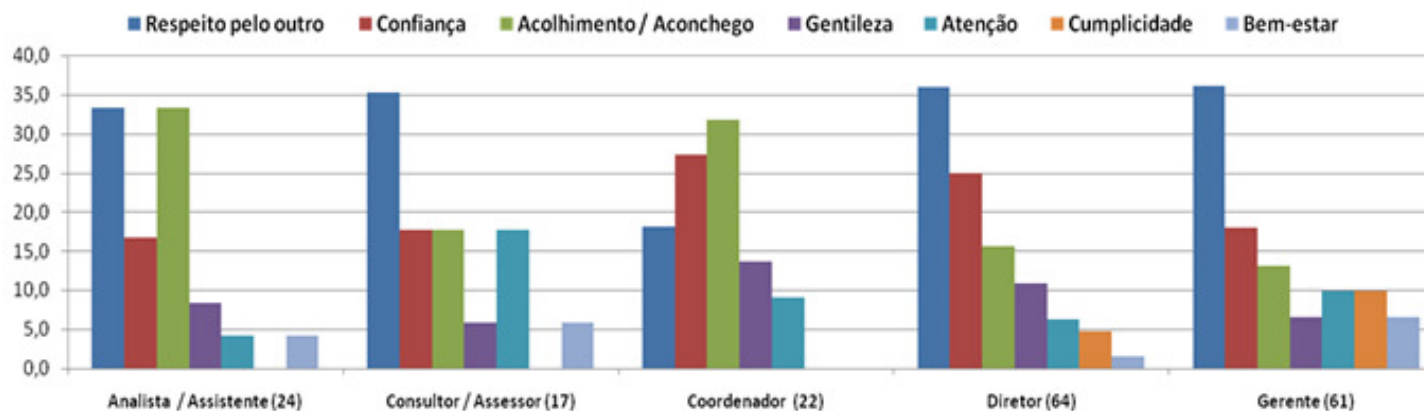
Respeito e Confiança como itens mais mencionados demonstram a perda de valores fundamentais da convivência nos tempos atuais. Dessa forma, as pessoas identificam inicialmente a hospitalidade como valores básicos, inerentes a qualquer pessoa. Creio que isto nos obriga a repensar as estratégias e ações de hospitalidade, focando em itens básicos muitas vezes esquecidos, antes de mostrar o real significado da palavra hospitalidade.



1) Qual o atributo que – na sua opinião – melhor caracteriza a hospitalidade empresarial? (escolha apenas 1 opção)

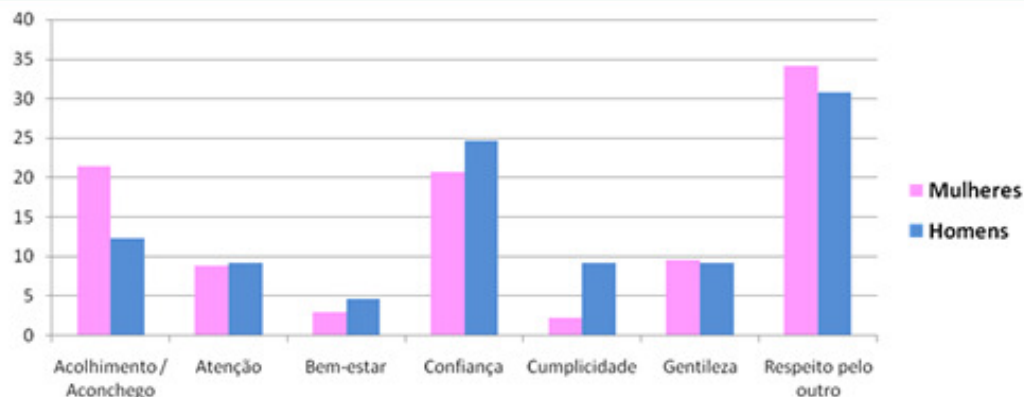
• Respostas por Cargo

Gráfico: % x Cargo



• Respostas por Sexo

Gráfico: % x Cargo

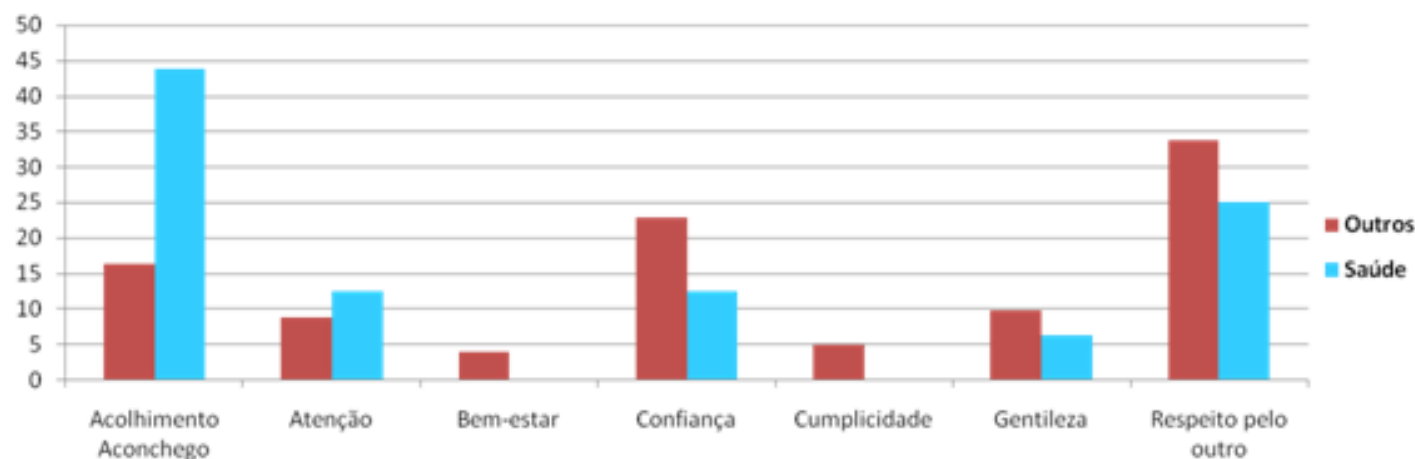




1) Qual o atributo que – na sua opinião – melhor caracteriza a hospitalidade empresarial? (escolha apenas 1 opção)

- Comparando o Segmento Saúde com os outros Segmentos

Gráfico: % x Cargo



O acolhimento/aconchego como item mais mencionado, demonstra significativa diferença de percepção no que tange à área da Saúde. O cliente tem outras prioridades e percepções nas situações de fragilidade e dor.

A experiência de se sentir acolhido aparece como atributo mais importante.

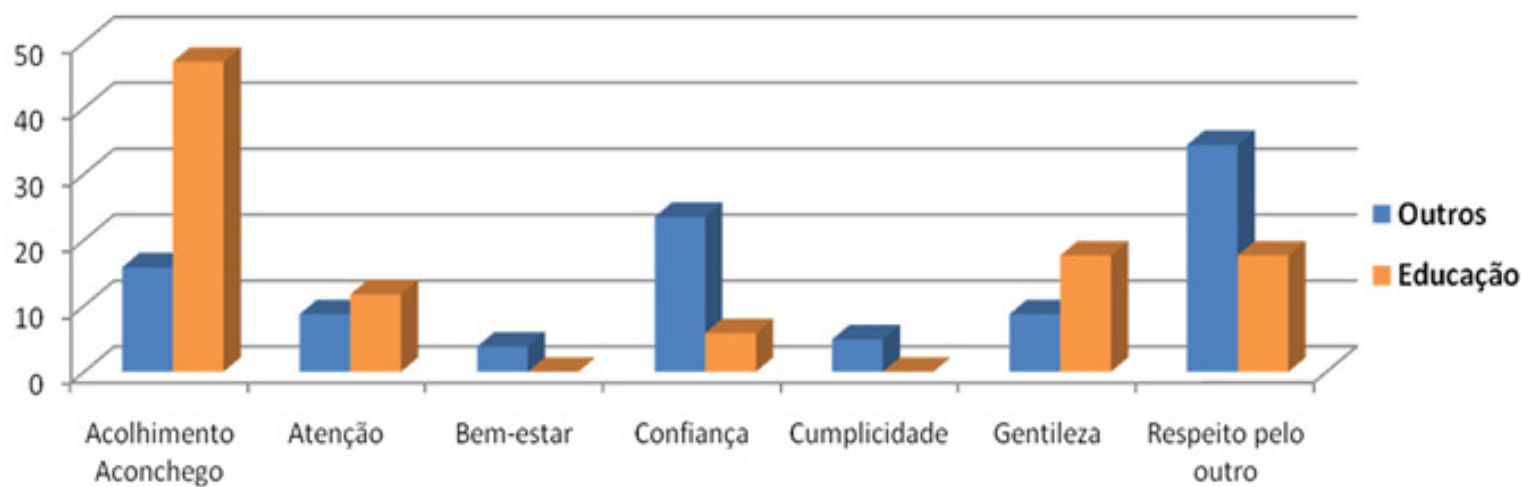
A hospitalidade passa a ser um fator fomentador de calor humano, principalmente quando nos referimos à frieza comum dos ambientes hospitalares. Vale ressaltar que hoje a hospitalidade é percebida de forma diferenciada, quando se trata de laboratórios de análise.



1) Qual o atributo que – na sua opinião – melhor caracteriza a hospitalidade empresarial? (escolha apenas 1 opção)

- Comparando o Segmento Educação com os outros Segmentos

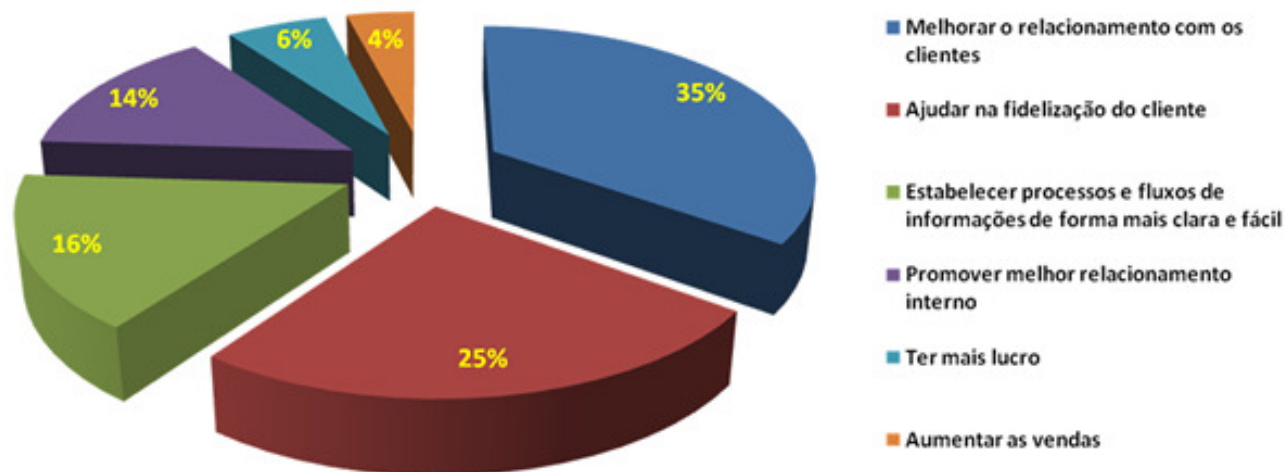
Gráfico: % x Atributo



Já nesse segmento, percebemos a mudança na escolha do principal atributo, onde o acolher o aluno se torna um diferencial e o respeito pelo outro é um atributo nato, já vem conosco ou não. A área da educação considera que faz parte da formação do ser humano.



2) Como a hospitalidade pode ajudar uma Empresa? (escolha até 2 opções)



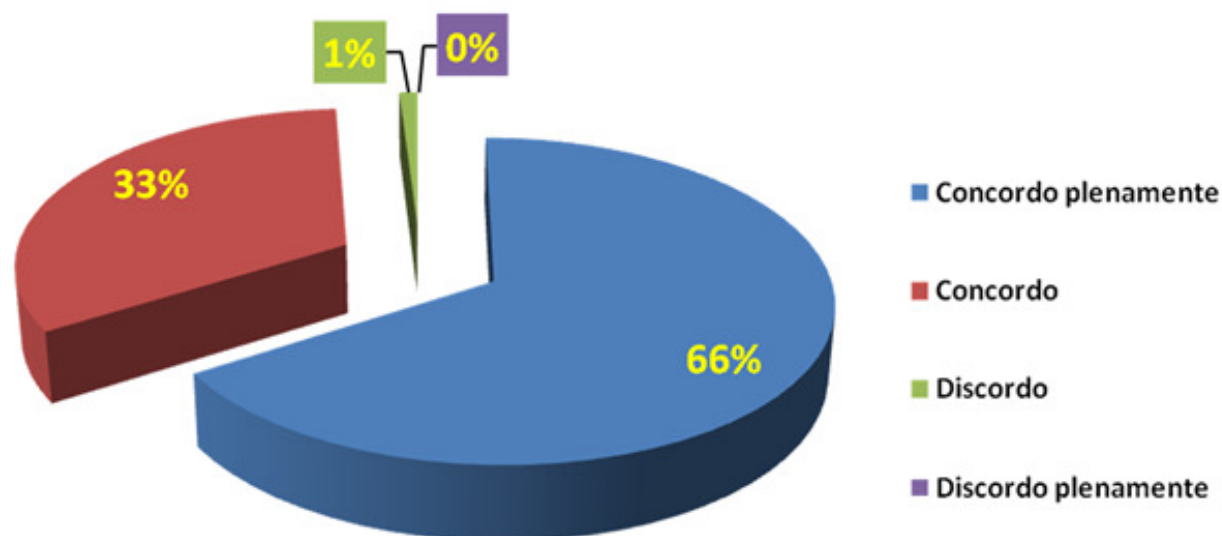
O mercado não vê a hospitalidade como uma estratégia de resultados a curto prazo e sim como mais uma ferramenta para consolidar posição de mercado. Também é notória a melhoria esperada no clima interno da empresa ao implantar práticas de hospitalidade, ou seja, a empresa melhora seu relacionamento e posicionamento com todos os envolvidos na cadeia: clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade.

A hospitalidade é reconhecida como um valor relevante no mercado comoditizado atual, onde cada dia mais se torna difícil agregar valor aos produtos ou serviços.

Praticar a hospitalidade torna a empresa “mais humana“, o que aumenta a relação com o outro e os resultados tendem a melhorar.



3) Uma Empresa que pratica a hospitalidade tem mais chances de ser bem sucedida?



A empresa que consegue criar um ambiente hospitaleiro terá, com certeza maiores chances de ser bem sucedida nas suas atividades em função do “vínculo” de confiança, gentileza, atenção que se cria junto a sua cadeia de interação, sejam estes clientes, fornecedores, colaboradores ou a comunidade.



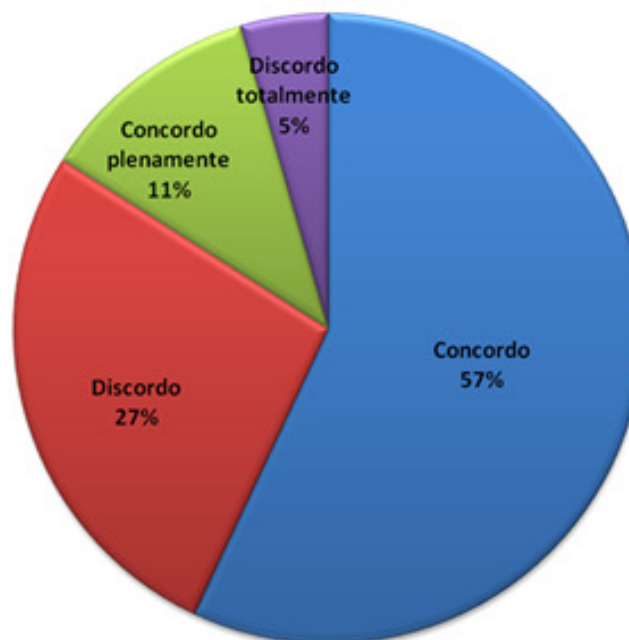
3) Uma Empresa que pratica a hospitalidade tem mais chances de ser bem sucedida?

- **Comentários**

- ✓ *“Com a globalização os produtos e serviços oferecidos estão cada vez mais similares e para conquistar e fidelizar os clientes as empresas devem criar mecanismos como a prática da hospitalidade para se diferenciar dos concorrentes”.*
- ✓ *“Demonstrar hospitalidade de forma clara é um diferencial. Nos dias de hoje com o dia a dia dinâmico e o individualismo implantado, as pessoas esqueceram do básico, como a hospitalidade, cordialidade, chegando ao extremo do respeito”.*
- ✓ *“O cliente tem a sensação de ser ouvido e ajudado. Tem vontade de voltar e não tem vontade de trocar”.*
- ✓ *“Porque ambientes hospitaleiros costumam ser mais positivos e sinérgicos para a criatividade e o trabalho em equipe, elementos importantes para a competitividade das empresas”.*



4) A hospitalidade está presente quando alguma coisa acontece por você e ela está ausente quando alguma coisa acontece a você. Você acha que isto é verdade?



Esta questão gerou dúvida vários respondentes, que não conseguiram entender claramente a pergunta. Entre os concordantes, eles entendem que quando a hospitalidade acontece por você, é uma relação mais natural e plena, ou seja, o outro está do seu lado. Já quando ela acontece a você é uma hospitalidade dirigida, mais superficial, que não assume a profundidade do interesse mútuo, da reciprocidade .

Vale lembrar que a hospitalidade é baseada na troca, tem que ser bom para os dois lados.



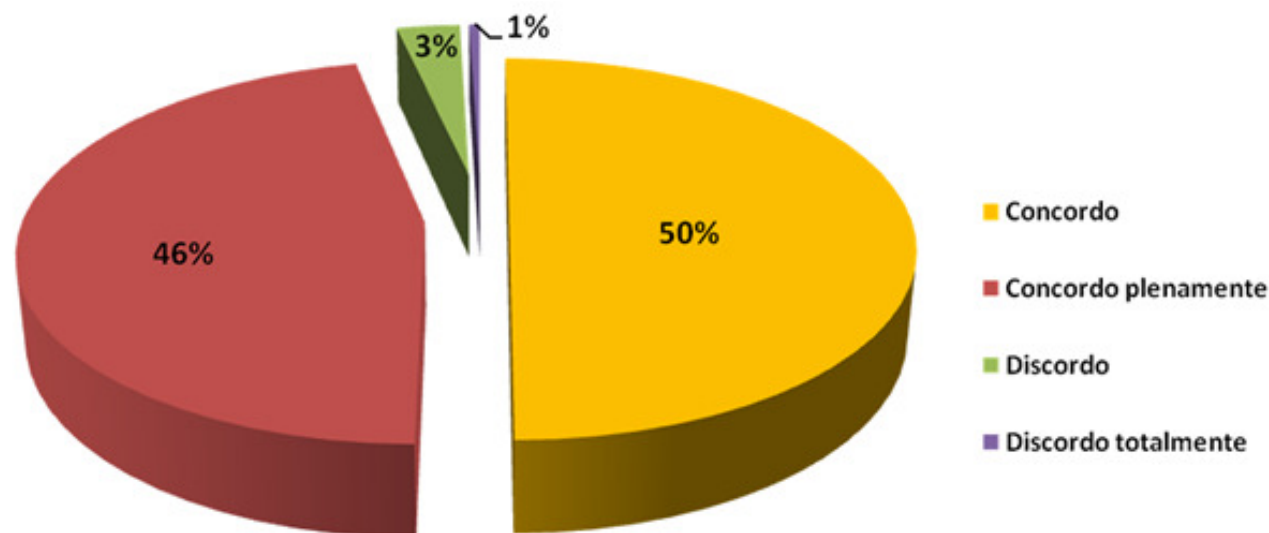
4) A hospitalidade está presente quando alguma coisa acontece por você e ela está ausente quando alguma coisa acontece a você. Você acha que isto é verdade?

- **Comentários**

- ✓ *“Em uma relação empresa <=> cliente os momentos são únicos, essa percepção de tratamento diferenciado deve estar presente no espírito da empresa e não como parte do manual de procedimentos ou de boas práticas. “Trabalhamos por você” é um sentimento que deve ser trabalhado individualmente e avaliado no conjunto”.*
- ✓ *“O cliente é sensibilizado quando percebe processos e atividades ocorrendo por conta da sua chegada ainda na carteira de leads, bem como durante o relacionamento após o fechamento do negócio”.*
- ✓ *“Por mim significa que fui acolhida, quando acontece algo a mim é reflexo, a ação não foi focando cliente”.*
- ✓ *“Porque quando algo é feito por mim, ou seja, pelas pessoas, sinto que sou bem-vinda, que a empresa se importa comigo e que eu faço a diferença, não sou apenas alguém que é pago para trazer resultados”.*



5) A forma como uma pessoa “sente” a Empresa, faz com que ela decida em fechar um negócio com esta Empresa?



A empresa que pratica a hospitalidade cria um ambiente propício aos negócios, já que o respeito e a confiança são primordiais para o relacionamento comercial. O cliente se sente seguro numa relação transparente. Somos humanos e assim que decidimos, por muito que se queira racionalizar nossas decisões a nossa percepção, ou seja, a nossa experiência com significado é marcante no processo decisório.



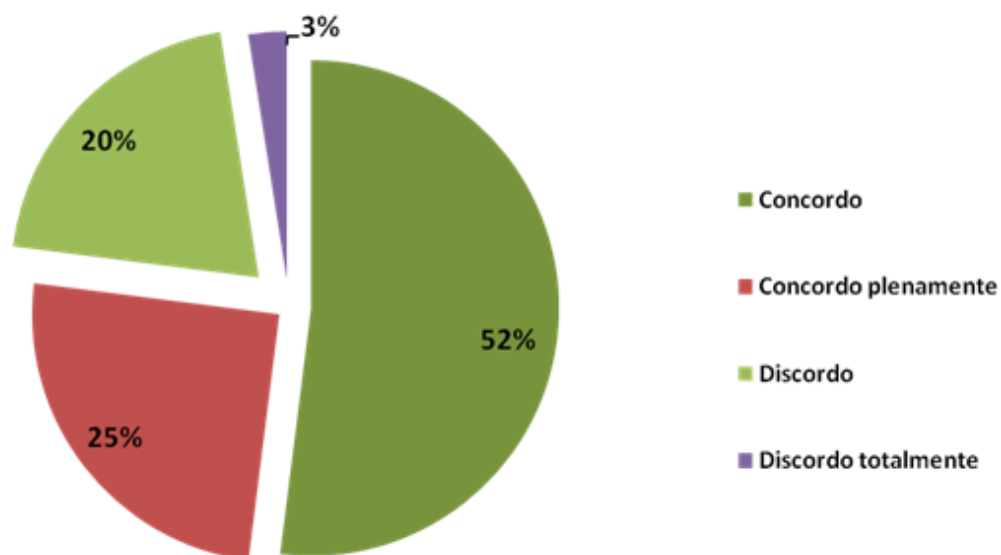
5) A forma como uma pessoa “sente” a Empresa, faz com que ela decida em fechar um negócio com esta Empresa?

• Comentários

- ✓ *“Existe o negócio chamado “sexto sentido” que sempre ajuda na hora da decisão de uma compra. Não adianta só ter o melhor preço, é preciso sentir “confiança” e isso só sentimos quando somos acolhidos”.*
- ✓ *“Porque se ela tem esta percepção e acredita nisso, com certeza ela terá a confiança de que fez um ótimo negócio. E não tem coisa melhor do que o sentimento de que fechamos um ótimo negócio e os resultados serão satisfatórios”.*
- ✓ *“Se a pessoa está “ligada” certamente será positivamente fisgada na primeira interação quando a hospitalidade existe. Porém, se o comportamento for falso, fingido...pode até comprar uma vez, mas a relação tenderá a desaparecer”.*
- ✓ *“Relacionamentos são gerados na base da confiança, transparência, benefícios e empatia. O tratamento dispensado por uma empresa para torná-lo cliente influencia na decisão de compra, que está associada ao bem-estar de cada um”.*



6) A hospitalidade empresarial é: entregar um bom serviço, ou seja, quando a entrega acontece na hora certa, com a pessoa certa, através de padrões estabelecidos pela empresa?



Os respondentes mais uma vez apresentaram uma valorização de itens básicos e obrigatórios numa relação, ainda identificados como hospitalidade empresarial. Em parte isto é contraditório, já que muitos concordantes deixaram clara a posição que sua percepção sobre hospitalidade empresarial vai além disso. Esta percepção mostrou-se muito bem definida para os discordantes, para os quais hospitalidade empresarial é muito mais que a simples entrega do combinado, do obrigatório ou dentro de um padrão.



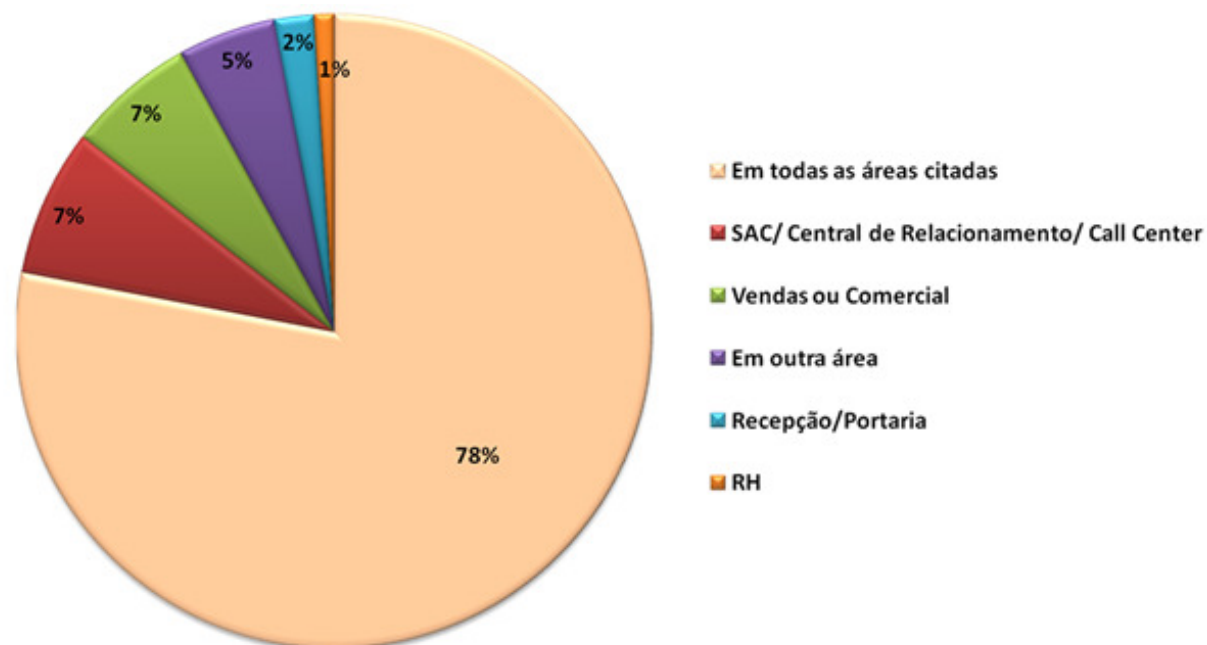
6) A hospitalidade empresarial é: entregar um bom serviço, ou seja, quando a entrega acontece na hora certa, com a pessoa certa, através de padrões estabelecidos pela empresa?

• Comentários

- ✓ *“Acredito que hospitalidade vá além de entregar um bom serviço na hora certa. Isso é a obrigação da empresa. A hospitalidade é ir além, surpreender o cliente através das atitudes da empresa”.*
- ✓ *“Concordo se formos pensar que a hospitalidade será só o que se refere à eficiência e não à eficácia”.*
- ✓ *“Penso que o termo "Hospitalidade" transcende o cumprimento dos processos. Remete a interesse, investigação e antecipação dos anseios e necessidades do cliente. Essa forma de interagir é percebida e assimilada em níveis subconscientes pelas pessoas que tomam as decisões. Como diferencial competitivo tem um apelo quase irresistível”.*
- ✓ *“Isso é o básico, hospitalidade no meu ponto de vista, é surpreender o cliente no primeiro contato, é demonstrar um interesse especial por ele antes, durante e depois da experiência de consumo, é questioná-lo quanto a sua satisfação no decorrer do processo e nunca deixar de ouvir a sua opinião sobre "No que poderíamos melhorar para melhor atendê-lo?”.*



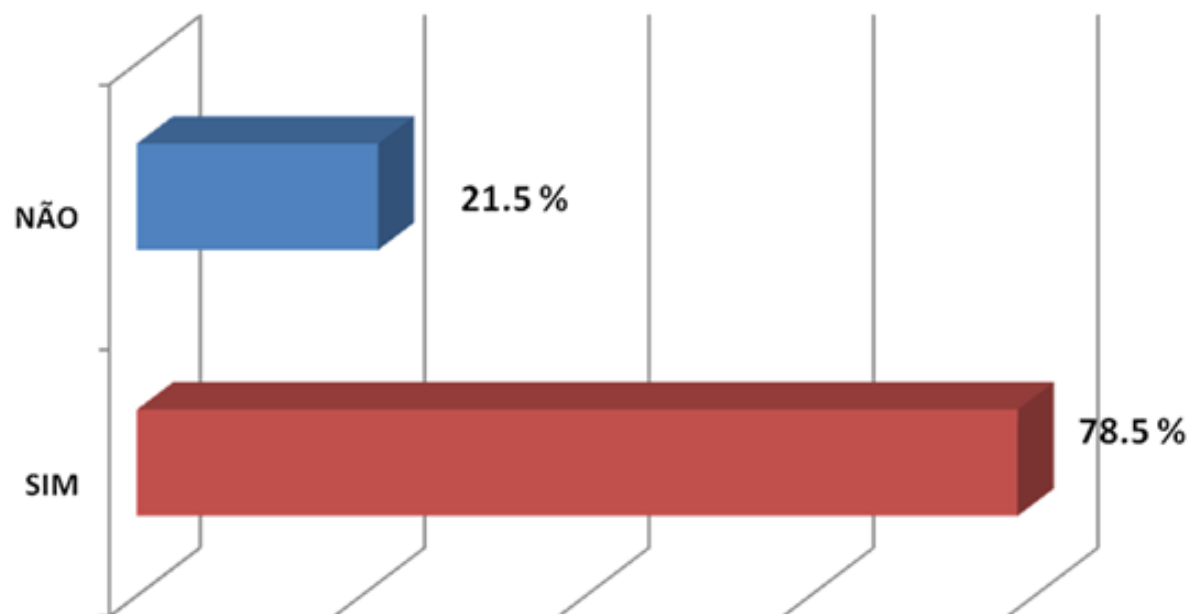
7) Em que área de sua Empresa a hospitalidade é fundamental? (escolha apenas 1 opção)



Quanto aos locais onde as práticas da hospitalidade devem ser habituais, fica difícil imaginar as ações de hospitalidade de forma isolada, restrita a um grupo de pessoas, ambiente e processos com quem nos relacionamos, ela deve permear toda a organização.



8) Pela sua experiência com Empresas que você se relacionou / relaciona, há alguma que você considere hospitaleira?



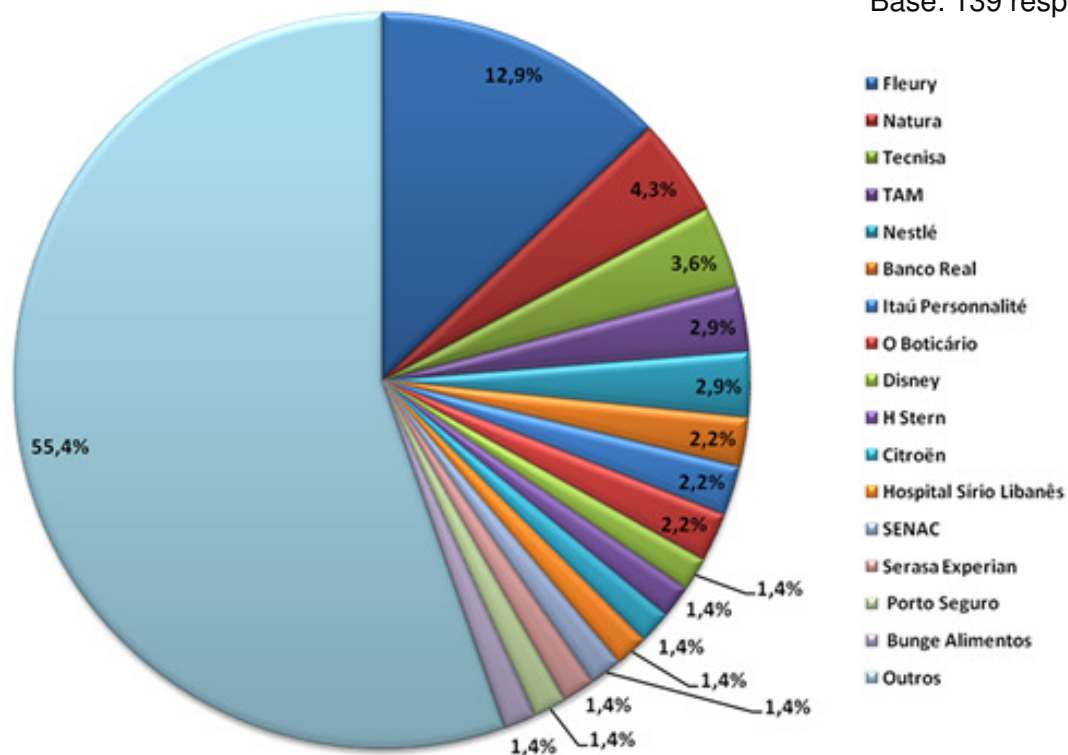
Grande parte dos respondentes tem/teve experiências com empresas hospitaleiras, mas vale ressaltar que o entendimento sobre “ser hospitaleira” foge de seu real significado.



8) Pela sua experiência com Empresas que você se relacionou / relaciona, há alguma que você considere hospitaleira?

- Considerando todas as indicações citadas

Base: 139 respondentes

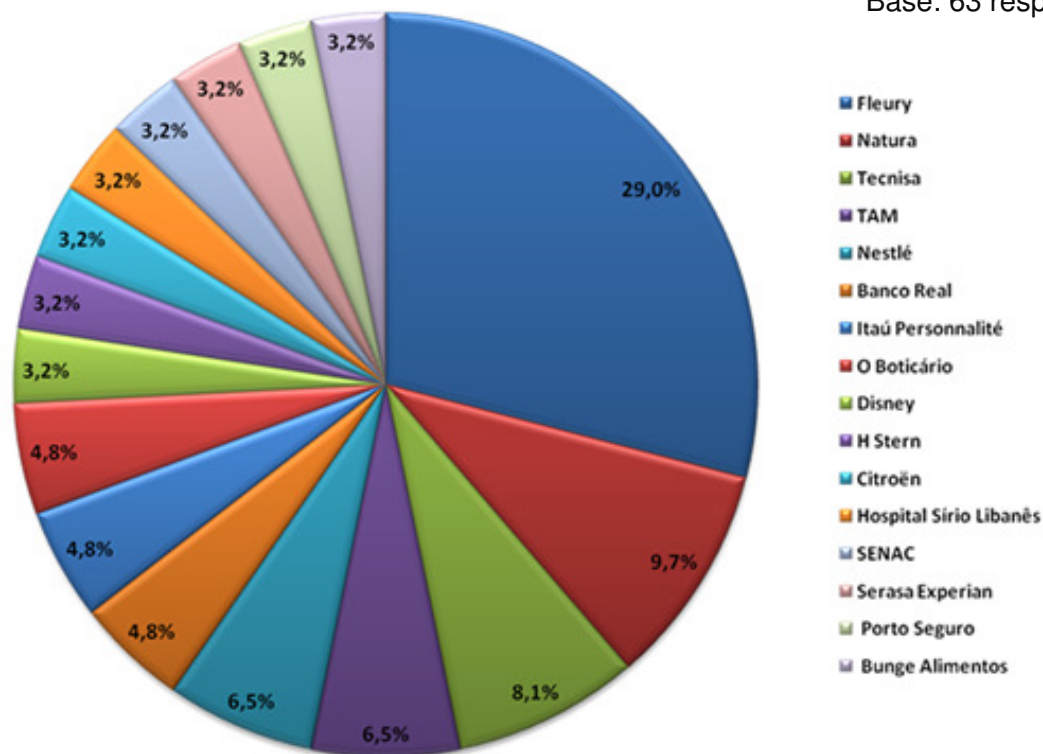




8) Pela sua experiência com Empresas que você se relacionou / relaciona, há alguma que você considere hospitaleira?

- Considerando apenas empresas com 2 ou mais indicações

Base: 63 respondentes





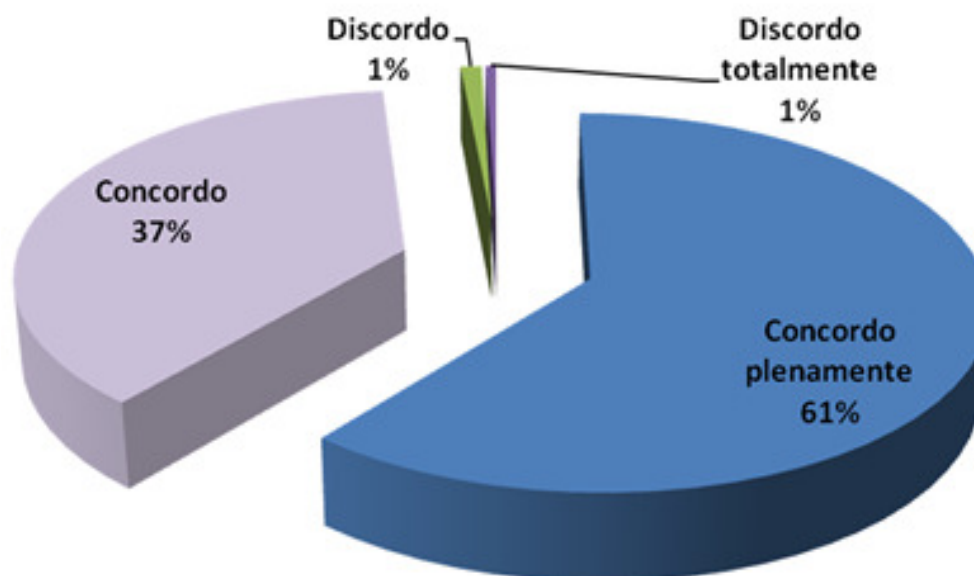
8) Pela sua experiência com Empresas que você se relacionou / relaciona, há alguma que você considere hospitaleira?

• Comentários

- ✓ *“Atenção, acolhimento, pontualidade (respeito) e interesse no cliente”.*
- ✓ *“É incrível como eles conseguem sempre superar as expectativas. Mesmo quando os exames são desagradáveis, você se sente bem, acolhido, respeitado, bem tratado, com informações claras e objetivas, enfim, é um prazer cuidar da saúde com o Fleury”.*
- ✓ *“Nos processos de atendimento de check-in, nas aeronaves, e nas salas VIPs dos aeroportos”.*
- ✓ *“Os funcionários são tão felizes, que torna surreal. Atendem com tanta simpatia, entusiasmo, atípico, agradeço por ainda existir empresas compostas de funcionários que se alegram em prestar um bom serviço. Eles sorriem com os olhos”.*
- ✓ *“Sinto que sou importante para eles. Me recebem com sorriso no olhar. Sabem minhas preferências, me orientam e me respeitam”.*
- ✓ *“Eles podem dizer que têm excelência no atendimento. O atendimento é ágil, existe flexibilidade para diferentes situações e diferentes pessoas, e toda vez que ocorre alguma falha, reconhecem o erro e resolvem rapidamente com respeito ao cliente/paciente”.*



9) Uma pessoa que pratica a hospitalidade no dia a dia vive melhor?



Considerando o trinômio da hospitalidade “dar, receber e retribuir”, podemos afirmar que a pessoa que pratica hospitalidade cria uma corrente do bem em torno de si, tornando a sua vida e das pessoas que a cercam muito mais humana e harmoniosa. Hospitalidade gera hospitalidade.



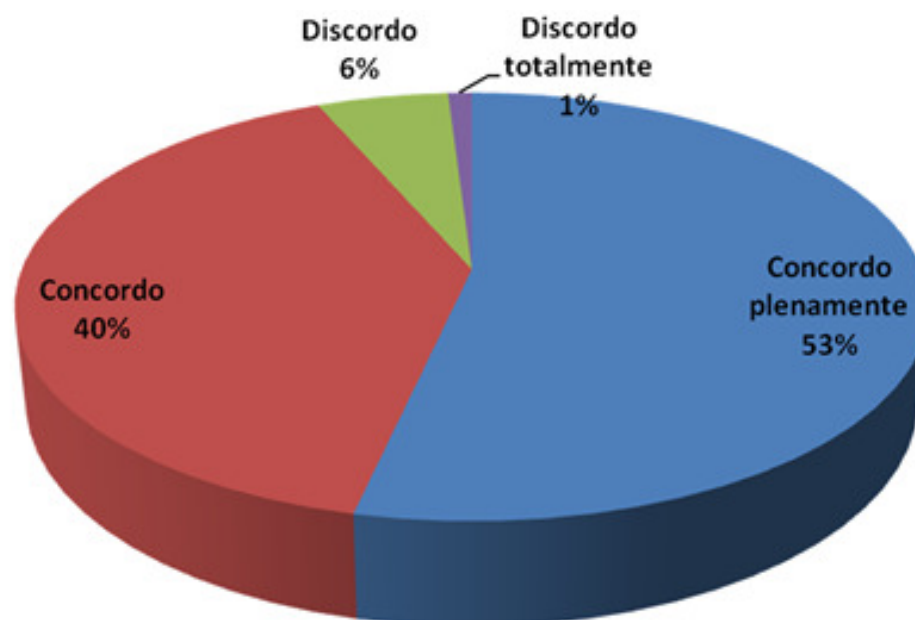
9) Uma pessoa que pratica a hospitalidade no dia a dia vive melhor?

• Comentários

- ✓ *“Acho que a Hospitalidade tem muito de acolhimento, abertura, conforto, e só é possível isso verdadeiramente, se sentimos isso. Só posso dar o que tenho. Sendo assim, acredito que pessoas que vivam com essa premissa, vivem melhor consigo mesmas”.*
- ✓ *“Porque gentileza, hospitalidade, trazem paz, comunhão com o outro e consigo mesmo, de forma autêntica e vive melhor quem pratica a relação humana e não automática”.*
- ✓ *“Tratar bem das pessoas faz bem pra alma e o corpo agradece”.*
- ✓ *“A natureza do ser humano é altamente competitiva, essa tendência se acentua mais a cada dia. Quando praticamos hospitalidade no dia-a-dia baixamos as barreiras de auto-proteção e fazemos contato com o que as pessoas realmente são”.*
- ✓ *“Isto se relaciona com o trinômio da hospitalidade (dar, receber, retribuir)”.*



10) No futuro a hospitalidade será um fator de competitividade empresarial?



A hospitalidade empresarial já é considerada um fator de competitividade, embora o mercado ainda não saiba como colocar isso na prática. O desafio futuro será inserir no dia a dia das empresas, por meio de ações concretas, esse desejo das pessoas, de forma a torná-la tangível, conforme o mercado corporativo entende.



10) No futuro a hospitalidade será um fator de competitividade empresarial?

• Comentários

- ✓ *“Com a competitividade irá se destacar, quem acolher e cuidar deste cliente”.*
- ✓ *“Cada vez mais os produtos e processos são similares. As pessoas e experiências é que farão a diferença”.*
- ✓ *“Porque a relação torna se mais humana, convivemos tanto com máquinas, com tanta pressa. O olhar atencioso, calmo, hospitaleiro faz a diferença entre o sucesso e a indiferença”.*
- ✓ *“Vivendo num mundo empresarial cada vez mais automatizado, a carência pelo fator humano se mostra cada vez maior, e por isso, e tão somente por isso, a hospitalidade será o grande diferencial competitivo nas empresas”.*
- ✓ *“Só discordo do “futuro”. Acredito que já seja um fator de competitividade empresarial”.*



11) Para finalizar, você considera sua Empresa hospitaleira?



A maioria das empresas considera a sua empresa ou a empresa onde trabalha como hospitaleira, mas na hora de citá-la como exemplo de empresa hospitaleira, isto não aconteceu.



11) Para finalizar, você considera sua Empresa hospitaleira?

- **Comentários**

✓ *“Vejo algumas áreas com esta característica, porém, percebo ainda, que isto é algo que está relacionado ao gestor e equipe daquele local e não como uma valor da empresa”.*

✓ *“Porque é uma empresa com foco em servir. Obviamente, que a hospitalidade no meu entendimento não pode ser uma característica de algumas pessoas, mas sim a cultura de uma empresa e este é um caminho longo e contínuo”.*

✓ *“Porque todas as ações são tomadas pensadas primeiramente no outro, em segundo no lucro. O lucro é consequência da empresa hospitaleira”.*

✓ *“Está a caminho mas ainda falta o comprometimento de várias áreas estratégicas para que a cultura seja disseminada e realmente aconteça”.*



● Conclusões

- ✓ Respeito e Confiança como itens mais mencionados demonstra a perda de valores fundamentais da convivência nos tempos atuais. Dessa forma, as pessoas identificam inicialmente a hospitalidade como valores básicos, inerentes a qualquer pessoa. Creio que isto nos obriga a repensar as estratégias e ações de hospitalidade, antes de mostrar o real significado da palavra hospitalidade.
- ✓ 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 clientes de saúde.
- ✓ O mercado não vê a hospitalidade como uma estratégia de resultados a curto prazo e sim como mais uma ferramenta para consolidar posição de mercado. Com as práticas de hospitalidade, a Empresa melhora seu relacionamento e posicionamento com todos os envolvidos na cadeia: clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade.



● Conclusões

- ✓ A empresa que consegue criar um ambiente hospitaleiro terá maiores chances de ser bem sucedida nas suas atividades em função do “vínculo” de confiança, gentileza, atenção, cortesia que se cria. 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.
- ✓ Atitudes hospitaleiras servem para consolidar relações ou transformar relações. Numa relação de hospitalidade os envolvidos se modificam, ou seja, a hospitalidade transforma estranhos em familiares, inimigos em amigos, e o relacionamento se estabelece para criação de vínculos, seja profissionais ou pessoais.
- ✓ 77% dos respondentes considera que a entrega de um serviço dentro dos padrões estabelecidos é hospitalidade empresarial. Estamos diante de uma percepção que acredita que o básico ou obrigatório dentro de uma transação comercial, quando cumprido integralmente se torna um diferencial. Vale lembrar que para 23% dos discordantes é clara a noção que isto não é hospitalidade, ela significa muito mais.



● Conclusões

- ✓ A maioria dos respondentes confirma que a prática da hospitalidade deve permear toda a empresa, não dá para somente uma área ser hospitaleira.
- ✓ 78,5% afirmaram que se relacionam/relacionaram com empresas hospitaleiras, e quando da citação de nomes, o Fleury, empresa de medicina diagnóstica, foi a mais citada. As justificativas foram: - *“O tratamento diferenciado, a preocupação com os clientes, com o acolhimento, pequenos detalhes.”*
- ✓ A empresa Natura foi a segunda empresa mais citada, cujos comentários além do atendimento e atenção recebida, faz menção a boa imagem que a empresa tem no mercado.
- ✓ TAM e Tecnisa seguem na listas das mais citadas, sendo percebidas pelo atendimento pronto, cordial e atencioso.



● Conclusões

- ✓ Foi unanimidade que a pessoa que pratica hospitalidade cria uma corrente do bem em torno de si, tornando a sua vida e das pessoas que a cercam mais humana e harmoniosa. Como resumiu um respondente: *“Ser gentil, educado e se preocupar com o bem-estar do seu próximo, só faz bem a alma.”*
- ✓ A hospitalidade empresarial já é considerada um fator de competitividade, embora o mercado ainda não saiba como colocar isso na prática. A conquista desse diferencial ocorrerá, sem sombra de dúvida, através das pessoas.
- ✓ Quando a pergunta é sobre se a empresa em que você trabalha é hospitaleira, tivemos 70% de respondentes que consideram sua empresa hospitaleira, apesar de não citá-las quando foi pedido uma indicação.



- **Conclusão Final**

Como conclusão final, podemos dizer que a expectativa dos profissionais dentro do meio empresarial é que as empresas pratiquem a hospitalidade como um diferencial de competitividade sem que nada precise ser grandioso, com muitas palavras e providências, basta que seja fácil de ser percebido, simples de ser sentido.

Pesquisa sobre Hospitalidade Empresarial



Realização:



instituto brasileiro
de hospitalidade
empresarial

Apoio:



Análise e tabulação:



Responsável: Beatriz Cullen

Contato: beatriz@ibhe.com.br

Telefone: (11) 3225 2535

Setembro de 2009